

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE CONCEPTUALITZACIÓ D'UNA SOLUCIÓ QUE PERMETI CONECTAR ALS CIUTADANS AMB UNA XARXA DE CURES PRÒPIA (Expedient 2023/002). Vinculat a la convocatòria del Departament de Drets Socials en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea mitjançant el programa Next Generation EU.

0. PREÀMBUL

L'esperit fundacional de la Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena, ha estat basat històricament i amb especial intervenció, en la prestació de serveis en l'àmbit del benestar de la persona: Serveis generalment no inclosos, no coberts o externalitzats de les carteres públiques dels serveis socials, però que la societat demanda i necessita cada vegada més.

Adicionalment i mantenint sempre un enfocament col·laboratiu, ja sigui amb d'altres professionals, organitzacions públiques o privades, del sector o fora del sector, es generen altres intervencions o actuacions (de suport o de sensibilització per exemple) que ens permet teixir i arribar a un eix més transversal, treballar conjuntament amb els moviments comunitaris que esdevenen, i en particular, amb la xarxa comunitària que gestiona formada per el voluntariat i el clúster d'associacions entre d'altres.

Aquest model col·laboratiu esdevé cada vegada més important i estratègic. L'entenem com una de les claus o respostes per fer front als reptes i escenaris de futur, més incerts, complexos, canviats i volàtils.

Podem veure com cobra força aquest model en la mesura que es busquen fórmules organitzatives de proximitat territorial i arrel relacional: Exemples serien els bancs del temps, el *co housing*, el *co working*, cooperativisme, l'associacionisme...

Des de les arrels i els vincles comunitaris que es troben a la base d'aquestes formes d'organització, tenim el repte d'articular els serveis oferts, menys estandarditzats, més diversos i deslocalitzats.

Adicionalment, la individualització extrema de la societat, el desdibuix de les comunitats veïnals i dels barris dificulten el treball comunitari i a la vegada afavoreixen l'aïllament i la solitud. Podem dir que el model de l'associacionisme, voluntariat o de comunitat en general, està en crisi o millor dit, en un moment de canvi i transformació. Per tant, ens porta a repensar el model del voluntariat, el teixit associatiu i de les comunitats, ajudar a dibuixar quin paper han de reflectir, donar sortida a les seves necessitats, posar en valor el seu servei mitjançant un model més sostenible, que engresqui noves generacions, generin més impacte i connectin millor amb la persona usuària, pensem que és possible.

A nivell de sostenibilitat econòmica, on les necessitats o demandes de suport, són creixents i les accions de promoció i prevenció esdevenen més importants, les organitzacions que treballen amb models de negoci basats en la suposició que els costos augmentaran a mesura que la gent envelleixi, poden no sobreviure a aquesta transició. I això, ens porta a reflexionar i pensar noves eines d'actuació que resolguin aquest paradigma.

D'altra banda, en el marc de les solucions tecnològiques actuals, existeix un mercat extens de solucions amb un enfoc principalment en els recursos i no pas en el ciutadà, per poder fer més eficient els processos de tele gestió i tele assistència a les persones, en concret amb persones amb certes situacions com dependència, trastorns mentals o vulnerabilitat entre d'altres. Aquestes solucions, resolen en certa part la problemàtica en temes operatius en les fases de detecció i acció posterior a l'habitatge.

Per tant, tenim un escenari no resolt en tota la seva diversitat, on no es contempla, la inclusió d'altres perfils i/o la evolució de la persona mateixa i que en funció de la seva situació disposi d'elements de prevenció, detecció i cura independentment del seu grau de dependència o vulnerabilitat.

Comunicacions basades fortament a través de correus electrònics, trucades telefòniques i visites presencials. Una interacció basada en xarxes socials si en resulta que n'és l'eina més adequada, millorarà l'experiència de comunicació i permetrà que la comunitat professional i voluntariat s'apropi a les persones d'una manera més amistosa, establint així una relació sana.

Proporcionar una solució de comunicació en la mateixa línia ajudarà a maximitzar les conversions i facilitarà l'intercanvi d'informació eficaç.

Avui doncs, creiem que tenim la oportunitat d'abraçar les tecnologies digitals i les xarxes d'informació i comunicació, per millorar: Per facilitar la interacció, la consecució de fórmules d'accés, gestió i agregació de serveis per oferir a la persona d'una forma més eficients així com economies d'escala, més grans. Mantenint la màxima que permeti una escalabilitat futura i una atenció social integrada, d'acord amb les necessitats i els diferents perfils de la població i alhora, potenciar els espais de coordinació, coneixement, formació i interacció dels serveis que atenen la població d'un territori.

Pensem hi ha una oportunitat per facilitar una connexió entre les persones i els recursos professionals i de comunitat mitjançant el concepte de xarxes socials basada en Web aplicat al sector.

D'aquesta manera, pretenem canviar la relació entre el ciutadà i els diferents actors, que conformen la promoció i prevenció en l'àmbit de la salut, mostrant els serveis, accions, recursos disponibles als ciutadans d'una manera més personalitzada i propera, i segons el seu moment vital de vida. Aquest exercici ens facilitarà el treball futur d'implementació i desenvolupament on caldrà iniciar un procés de disseny detallat on considerar tots els fluxos possibles, el model d'interacció, l'arquitectura d'informació, el disseny visual, els requeriments tècnics, etc. Però enfocat, amb més garanties d'èxit, de manera consensuada per els diferents actors implicats i de projecció per la seva aplicació al territori

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei que té com a missió la diagnosi i disseny d'un marc de serveis basat en una eina/es digitals i/o no digitals comunitari, que integri els diferents actors públic-privats que participen en el benestar de les persones, per mantenir connectats amb l'atenció que les persones en situació de fragilitat o pre-fragilitat necessiten, posant al seu abast les eines, els recursos, serveis i les relacions que necessiti en cada moment vital de la seva vida.

La finalitat és poder oferir noves respostes de qualitat a les necessitats canviats i actuals de les persones des d'una gestió intel·ligent del factor humà, del coneixement i les noves tecnologies. Crear un nou marc de referència des del prisma del benestar emocional de la persona sota el concepte de "Comunitats de persones i plataformes d'atenció amb sentit".

La Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena, parteix d'unes hipòtesis on un dels principals models que semblen tenir sentit per aconseguir una eina digital que agrupi serveis, consells, recursos,... de diferents actors del món de la salut i social a l'abast de la persona, s'emmarca dins el concepte de plataforma privada social. És per això, que l'actuació ha d'englobar si realment té cabuda aquesta eina o en resulta una altra, necessitats no cobertes i com haurà de jugar la comunitat que en forma part.

Per tant, validar i definir l'eina que necessitem per obtenir un ecosistema complet, una comunitat de persones afins, una comunitat de professionals disponibles i una connexió amb les organitzacions sense ànim de lucre, voluntariat, entitats i organismes de la salut i social, posant a la persona al centre d'aquest univers.

En definitiva, s'espera que el disseny a alt nivell de l'eina o aplicació basada en el concepte de xarxes socials de salut en línia estudiada, que actuaria com a plataforma d'intercanvi d'informació per als usuaris, voluntaris, organitzacions i professionals tingui en compte les següents hipòtesis de partida:

Apoderar a la persona:

- Que posi l'atenció de la persona al centre.
- Permetre als usuaris connectar-se i comunicar-se entre ells sobre el tema del contingut disponible.
- Que busqui donar suport a les persones en els seus viatges individuals, per exemple tenint una comunitat dedicada o persones de referència, compartint materials educatius, organitzar esdeveniments presencials o virtuals, oferir grups de discussió entre d'altres.

Posar en valor les comunitats:

- Identificar les necessitats i interès de les comunitats, empreses i entitats d'acció social, per potenciar-les.
- Amplificar el capital comunitari i posar-lo en valor: L'intercanvi d'habilitats proporciona un valor intrínsec més enllà de les victòries financeres, creant un sentiment de lleialtat i connexió amb la missió i les persones que la impulsen.
- Crear una cultura connectada: Una nova manera d'involucrar el voluntariat o associacionisme en el suport del benestar dels altres i de la comunitat en general.
- Que sigui com un mitjà per a la comunitat per inspirar i motivar la persona a millorar la seva alfabetització en salut i compartir la seva experiència.
- Generar confiança i benestar emocional a la persona: El benestar emocional i la confiança general en les comunitats, en l'intercanvi d'habilitats de la comunitat i resta d'actors participants.

Treballar en xarxa:

- Connectar i potenciar les sinèrgies entre el teixit comunitari (associacions, voluntariat), les entitats socials i salut, l'administració i empreses relacionades amb el benestar de la persona creant un servei o portfoli de serveis integrat i connectat.
- Es focalitzi en les combinacions d'agents de benestar, arribant a tots els sectors del sistema local de benestar millorant-ne el component comunitari, quin paper o rol haurien de jugar i com crear xarxa de forma més eficient, sostenible en el temps i econòmicament parlant.
- Definir les necessitats per la creació d'una comunitat interdisciplinària de coneixement del sector, sempre per descomptat, en xarxes intersectorials i sempre en processos afavoridors de dinàmiques sinèrgiques de desenvolupament territorial i de creació de feina.
- Co-crear, co-produir amb els diferents actors involucrats, per la definició de les eines finals, funcionalitats i rols per obtenir un servei integrat cap a la persona.
- Estudiar diferents propostes si es dona el cas, per ajudar a determinar la proposta més factible, integradora i viable per implementar en un futur.

Definir les eines per fer-ho possible i amb èxit:

- Determinar les necessitats i requeriments a alt nivell de les solucions finalistes, poder ser inter operables amb els sistemes d'informació de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró i futurs sistemes que puguin aportar valor.
- Establir els requisits funcionals i/o de servei a alt nivell on les persones poden donar ajuda a la seva comunitat o barri quan hi ha una necessitat i rebre ajuda quan la necessita.
- Utilitzi una GUI neta, multilingüe i fàcil d'utilitzar per l'eina que permeti als professionals i usuaris registrats de diferents antecedents fer un ús eficaç.
- Mantenir la privadesa de les persones i el seu cercle d'atenció: Que compleixi amb les normatives i directrius governamentals per protegir la confidencialitat dels registres dels diferents actors, protecció de dades i seguretat que ajuda a les empreses de ciències de la vida a connectar, comprometre i donar suport als usuaris per aconseguir una millor adherència, autogestió i qualitat de vida fàcilment.

- Obtenir una eina o eines validades, que siguin escalables i flexibles per augmentar-la i integrar-la fàcilment tant amb els programes de suport existents, com ampliar a nous segments de la ciutadania (més enllà dels col·lectius inicials de pre fragilitat o fragilitat).

Que ens permeti descobrir en futurs, les dades de la nostra comunitat:

- Tenir en compte, el paper, l'aplicació i viabilitat de l'anàlisi de dades futures a mida que creixi el servei per extreure bones pràctiques, estadístiques i impacte, retorn de les accions, gestió de recursos, usos i evidències per millorar el servei.
- Mesurar l'intercanvi constant d'habilitats entre la comunitat i observar com creix el capital comunitari.

Una vegada identificades les necessitats i resoltes les hipòtesis inicials, addicionalment es realitzarà un mapatge de l'estat actual i la detecció de solucions tecnològiques que podrien facilitar la seva implementació, analitzar les possibles iniciatives similars amb aquest nou enfocament.

A partir de la identificació del marc general i de les eines que existeixen, el resultat final busca ser un marc general amb les bases conceptuals del servei, principals funcionalitats i de disseny a alt nivell, com ha de ser per ser viable, implementable i sostenible, així com quins rols i proposta de valor ha de tenir per part dels diferents actors.

L'actuació emmarcada en el present contracte està cofinançada a través dels Fons Next Generation EU, en concret per la convocatòria de subvencions del Departament de Drets Socials (Línia 4: Projectes d'innovació en serveis socials) en el marc del PRTR, Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea - Next Generation UE, en règim de concurrència pública no competitiva, per a l'impuls i foment de l'accessibilitat als espais d'atenció a la ciutadania dels ens locals de Catalunya. Així doncs, aquests ajuts estan finançats amb recursos provinents del PRTR, en el desenvolupament d'actuacions necessàries per a la consecució dels objectius definits al Component 22, Inversió 2.

Amb aquesta actuació es dona compliment als objectius generals de la Política Palanca 8 "Nueva economía de los ciudadanos y políticas de empleo" i, concretament del Component 22 "Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión" i Inversió 2 "Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia", en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de la Unió Europea – Next Generation UE.

El present contracte es troba subjecte als controls de la Comissió Europea, l'Oficina de Lluita Antifrau, el Tribunal de Comptes Europeu i la Fiscalia Europea, i al dret d'aquests òrgans a l'accés a la informació sobre el contracte i a les normes sobre conservació de la documentació, d'acord amb el que es disposa en l'article 132 del reglament financer.

Fites i objectius:

El component 22 del PRTR té com objectiu modernitzar i reforçar els serveis socials i les polítiques d'inclusió social.

En aquest sentit, les fites i objectius consten a la Decisió d'Execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del PRTR d'Espanya, per mitjà de les que s'estableix per al C22.I2, una sèrie de fites i objectius vinculants denominats CID (Council Implementing Decision) per a aquesta submesura, i pels que s'establiran els mecanismes de control concrets necessaris per a cadascun:

- Fita núm. 325 del CID. Quart trimestre 2023: Execució de projectes per a la transformació tecnològica dels serveis socials i per a la modernització de les infraestructures i serveis associats a la protecció residencial i les famílies d'acollida. Control dels convenis firmats amb cada una de les Comunitats Autònomes. Realització pels governs autonòmics de la transformació tecnològica dels serveis socials, que permeten la interoperabilitat amb altres sistemes que interactuen amb aquests serveis (ocupació, sanitat, tercer sector), així com modernització de les infraestructures

i els serveis associats a la protecció residencial en els centres d'atenció a nens, nenes i adolescents, entre altres coses tenint més en compte les necessitats de suport personalitzat (incloses les emocionals i les educatives i professionals) i oferint formació a les famílies d'acollida, per un pressupost total executat d'almenys 450.000.000 EUR.

La Fundació Privada Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena, vetllarà pel compliment de la fita citada. És per això que realitzarà controls periòdics de compliment dels objectius/fites, amb els informes trimestrals corresponents i penalitzant a l'adjudicatari en cas d'incompliment de terminis establerts en el present plec.

Abast del servei

El projecte consisteix en, partint de la solució-hipòtesi amb la qual ja compta la Fundació-Hospital, conceptualitzar una solució que permeti connectar als ciutadans amb una xarxa de cures pròpia.

Dir que és un projecte de conceptualització significa que el lliurable es queda a les portes de les successives fases de disseny detallat i la validació i incorporació dels proveïdors que duguin a terme la realització final de la solució.

A causa de la naturalesa complexa del context, s'ha de conèixer i entendre tot allò que hi ha al voltant del projecte, factors organitzatius i sistèmics de l'entorn de la solució, estat d'iniciatives actuals i futures, així com realitat tecnològica disponible i la comprensió de les necessitats dels usuaris i agents implicats en la solució.

Per tant, no es tracta d'un projecte en el qual dissenyar fins al final tots els detalls de la solució previ al desenvolupament i implantació d'aquesta, sinó d'abordar projecte amb una actitud exploratòria a la recerca d'una millor solució que sigui alhora innovadora, sostenible econòmicament, que faci un ús responsable i positiu de la tecnologia i que estableixi les bases sòlides i consensuades en les quals es basin posteriors fases de desenvolupament i implantació.

Obligacions de l'adjudicatari

Fem constar l'obligació del contractista sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852, on s'hi ha de fer esment:

Política Palanca del PRTR	Política palanca 8 del PRTR "Nueva economía de los ciudadanos y políticas de empleo".
Components del PRTR al que pertany l'activitat	Component 22 del PRTR " Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión".
Mesura (Reforma o Inversió)	Inversión 2 " Plan de Modernización de los Servicios Sociales: Transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia".
Tipologia d'activitat/Títol del projecte	"Contracte del servei de conceptualització d'una solució que permeti connectar als ciutadans amb una xarxa de cures pròpia, dins del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat pels Fons Next Generation EU ".
Etiquetat climàtic i mediambiental assignat a la mesura	No aplica
Percentatge de contribució a objectius climàtics (%)	0 %
Percentatge de contribució a objectius mediambientals (%)	0 %

El present projecte compleix amb les obligacions en matèria mediambiental, així com les obligacions assumides en matèria d'etiquetatge verd.

El present projecte compleix amb el principi de «no causar un perjudici significatiu al medi ambient» (principi do no significant harm - DNSH) als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del reglament (UE) 2020/852 i, en el seu cas, l'etiquetatge climàtic i digital, d'acord amb el que es preveu en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, aprovat per Consell de Ministres el 27 d'abril de 2021 i pel Reglament (UE) núm. 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, així com amb el requerit en la Decisió d'Execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya.

a) Les activitats que es desenvolupen no ocasionen un perjudici significatiu als següents objectius mediambientals, segons l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles mitjançant l'implantació d'un sistema de classificació (o taxonomia) de les activitats econòmiques mediambientals sostenibles:

- Mitigació del canvi climàtic.
- Adaptació al canvi climàtic.
- Ús sostenible i protecció dels recursos hídrics i marins.
- Economia circular, inclosos la prevenció i el reciclatge de residus.
- Prevenció i control de la contaminació a l'atmosfera, l'aigua o el sòl.
- Protecció i restauració de la biodiversitat i els ecosistemes.

b) Les activitats s'adeqüen, si escau, a les característiques fixades per a la mesura i submesura del component i reflectides en el Pla de recuperació, transformació i resiliència.

c) Les activitats que es desenvolupen en el projecte compliran amb la normativa mediambiental vigent que sigui aplicable.

d) Les activitats que es desenvolupen no estan excloses per al finançament pel Pla de recuperació, transformació i resiliència d'acord amb la [Guia tècnica sobre l'aplicació del principi "no causar un perjudici significatiu" en virtut del Reglament relatiu al Mecanisme de Recuperació i Resiliència \(2021/C 58/01\)](#), a la [Proposta de Decisió d'execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya](#) i al seu [annex](#).

e) Les activitats que es desenvolupen no causaran efectes directes sobre el medi ambient, ni efectes indirectes primaris en tot el seu cicle de vida, entenent com a tals els que es puguin materialitzar una vegada realitzada l'activitat.

El compliment del DNSH inclou també el compliment de les condicions específiques previstes al Component 22, i a la Inversió 1, en què s'emmarquen aquests projectes, tant pel que fa al principi DNSH, com a l'etiquetatge climàtic i digital, i especialment les recollides a l'annex de la Proposta de Decisió d'Execució del Consell i als apartats 3, 6 i 8 del document del Component del Pla.

D'altra banda, l'empresa contractista –i també, si s'escau, l'empresa o les empreses subcontractistes– ha de complir les obligacions d'informació previstes en l'article 8.2 de l'Ordre HFP/1030/2021, de 29 de setembre, per la qual es configura el sistema de gestió del Pla de recuperació, transformació i resiliència, les quals inclouen els aspectes següents:

- Reforç de mecanismes per la prevenció, detecció i correcció dels fraus, corrupció i conflictes d'interès, mitjançant la signatura de la corresponent declaració d'absència de conflicte d'interès (DACI), així com el compliment i aplicació del Pla Antifrau.
- Declaració responsable sobre el compliment del principi de no causar perjudici significatiu als sis objectius mediambientals en el sentit de l'article 17 del Reglament (UE) 2020/852 (Do not significant harm – DNSH).
- Identificació del perceptor final dels fons, ja sigui com a beneficiaris de les ajudes o adjudicatari d'un contracte o subcontracte. Es a dir l'obligació d'informar de les dades d'identificació del contractista o subcontractista, que són:
 - o NIF del contractista o subcontractistes.
 - o Nom o raó social.
 - o Domicili fiscal del contractista i, si s'escau, dels subcontractistes.
 - o Acceptació de la cessió de dades entre les administracions públiques implicades per donar compliment al que preveu la normativa europea que és aplicable i de conformitat amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (annex 2 d'aquest plec).
 - o Declaració responsable relativa al compromís de compliment dels principis transversals establerts en el PRTR i que puguin afectar l'àmbit objecte de gestió (annex 3 d'aquest plec).
 - o Les empreses contractistes han d'acreditar la inscripció al Cens d'empresaris, professionals i retenidors de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària o al cens equivalent de l'Administració Tributària Foral, que ha de reflectir l'activitat efectivament desenvolupada en la data de participació en el procediment de licitació.

D'acord amb l'establert en l'article 202 de la LCSP s'estableix que les condicions especials de contractació hauran de complir amb la instrucció de 23 de desembre de la Junta Consultiva de contractació pública de l'Estat sobre aspectes a incorporar en els expedients i en els plecs rectors dels contractes que es vagin a finançar amb fons procedents del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència i, així com les Ordres HFP/1030/2021 i HFP/1031/2021, ambdues de data de 29 de setembre i tota la normativa relacionada.

En relació al principi de no significant harm – DNSH, l'entitat contractant garantirà, en totes les actuacions que dugui a terme en execució del contracte, el ple compliment del principi de «no causar un perjudici significatiu al medi ambient» (principi de no significant harm - DNSH) i, en el seu cas, l'etiquetatge climàtic i digital, d'acord amb el que es preveu en el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, aprovat per Consell de Ministres el 27 d'abril de 2021 i pel Reglament (UE) núm. 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència, així com amb el requerit en la Decisió d'Execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del pla de recuperació i resiliència d'Espanya. A aquests efectes, ha de presentar la declaració responsable conforme al model de l'annex 6 d'aquest plec de clàusules.

En relació a l'etiquetatge climàtic/mediambiental, en el disseny i el desenvolupament dels ajuts s'ha de tenir en compte també l'etiquetatge de contribució climàtica corresponent a la inversió del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència en què s'emmarquen les actuacions, d'acord amb el que preveu l'annex VI del Reglament (UE) núm. 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell de 12 de febrer. Cada etiqueta està associada a unes condicions que cal respectar. Un cop coneguda l'etiqueta, si escau, les condicions establertes s'han de consultar a l'annex VI del Reglament esmentat, que inclou tots els camps d'intervenció predefinits.

Les subvencions regulades en aquesta Ordre són compatibles amb altres subvencions, ajuts, ingressos o recursos per a la mateixa finalitat, procedents de qualsevol administració o entitat, pública o privada. Ha de quedar identificada nítidament, en qualsevol cas, la traçabilitat de les despeses. No obstant això,

aquestes subvencions són incompatibles amb la recepció d'altres fons comunitaris per a l'execució dels mateixos projectes d'inversió, i no es pot incórrer en doble finançament. Tal com estableix l'article 9 del Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, d'1 de febrer de 2021, els projectes d'inversió finançats pel Mecanisme de Recuperació i Resiliència poden rebre ajuts d'altres programes i instruments de la Unió sempre que aquest ajut no cobreixi el mateix cost que els que finansi la subvenció d'aquest programa, segons els definits en aquesta base. Les persones beneficiàries han de comunicar a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló si han obtingut altres subvencions o ajuts per a la mateixa finalitat sense incórrer en el doble finançament sobre el mateix cost, procedents de qualsevol de les altres administracions o ens públics, nacionals o internacionals.

2. ENFOCAMENT METODOLÒGIC REQUERIT

Una gran part de solucions del segment salut estan dissenyades des de la tecnologia o basades en models ja existents, i no tenen en compte les veritables necessitats dels usuaris i pacients específics per a les quals es dissenyaran. Contractar una solució tecnològica no és la solució al problema. La humanització de la tecnologia sí que resol problemes. És per això que el proveïdor haurà d'aportar experiència i un enfocament basat en el disseny centrat en les persones.

El resultat desitjat amb aquest projecte és conceptualitzar un servei que generi un impacte positiu en el benestar de les persones i el teixit social, i per a això és imprescindible l'ús de recerca etnogràfica per al disseny, la qual habiliti una comprensió profunda de les persones, les seves activitats, entorn i cultures que permeti construir una comprensió empàtica de les seves necessitats. De la mateixa manera, és important també disposar de capacitat d'anàlisi referent a l'impacte de la tecnologia en la vida de les persones.

Si bé una part de la solució estarà materialitzada com un aplicatiu digital / Programari, aquest no pot obviar la complexitat de l'ecosistema en el qual ha d'utilitzar-se i el servei a dissenyar haurà d'estar basat en una visió holística que tingui en compte molts altres factors i dimensions que es donaran fora del canal digital, els quals hauran de ser definits en el concepte a realitzar. Això inclou els actors i persones involucrats a fer el *delivery* del servei, així com la definició dels principals moments i artefactes que ho articulen. Pel que l'empresa proveïdora haurà de tenir experiència demostrada en el camp del disseny de serveis i el disseny estratègic.

Paral·lelament, en tractar-se d'un projecte amb una alta complexitat política / organitzacional en la qual estan implicades multitud d'organismes i institucions de divers caràcter, es requerirà una alta participació dels diferents *stakeholders* i actors involucrats en la solució / servei.

Per la qual cosa és imprescindible que el proveïdor tingui capacitats referent a la facilitació de sessions de treball, la resolució creativa de problemes, la co-creació i el pensament sistèmic.

Òbviament, en tractar-se com s'ha dit en nombroses ocasions, d'una solució que tindrà una dimensió digital, si bé l'abast del projecte no inclou el disseny detallat ni la implementació, es requerirà el coneixement i l'experiència en el camp del disseny digital / Disseny d'interacció, per a assegurar un traspàs d'informació fluid i eficient amb les parts implicades en les següents fases.

Per tant, serà factor clau en la valoració de les propostes, tant l'experiència prèvia en l'ús dels enfocaments i dominis aquí descrits per part dels participants com que la proposta metodològica presentada sigui capaç de complir amb els objectius i lliurables de cada fase i filar el conjunt d'enfocaments aquí descrits de manera coherent i amb un clar propòsit, en pro de resoldre els reptes del projecte.

Finalment, es valorarà positivament l'experiència prèvia tant dels organismes aplicants, com dels integrants de l'equip proposat, en projectes de caràcter similar, tant en enfocament metodològic, com per haver realitzat projectes pertanyents al sector salut i/o benestar social.

3 FASES DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

Fase 1: comprensió del context del projecte – 4 setmanes

Objectius:

- Delimitar, consensuar i especificar el marc del projecte a partir de la solució-hipòtesi de partida de la Fundació Hospital i de l'abast previst.
- Conèixer objectius, pretensions dels diferents actors (empreses, associacions, institucions públic i privades) del ecosistema de participació de la solució així com esbrinar problemes i oportunitats respecte a la solució plantejada.

Metodologia:

- La metodologia haurà de ser proposada pel proveïdor complint els objectius i tipus de lliurable requerit.

Tipus de lliurable:

- Al final d'aquesta fase, es presentarà un resum que permeti abordar l'èxit de la seva execució (p. ex. objectius i propòsit, mapa *stakeholders*, mapa d'iniciatives internes amb impacte directe amb el projecte, possibles reajustaments del projecte, definició i governança de l'equip de treball, calendari de reunions / camp d'estudi i treball.
- El resum serà presentat a l'equip de projecte en una sessió de treball en la qual es recollirà *feedback* i es prendran les decisions oportunes per a abordar les següents fases

Fase 2: Investigació – 6 setmanes

Objectius:

- Reptar i problematitzar la solució-hipòtesis que remena la Fundació Hospital a partir del coneixement de:
 - o El mercat i el sector
 - o les necessitats ecosistema d'actors involucrats en la solució.

Metodologia:

- La metodologia haurà de ser proposada pel proveïdor complint els objectius i tipus de lliurable requerit.

Tipus de lliurable:

- Es presentarà un quadre amb els principals reptes de disseny, així com els conceptes o *insights* trobats fruit de la recerca, retocs de disseny clau que permeten repensar i orientar amb èxit la hipòtesi de solució de partida del projecte.
- El quadre haurà de tenir un format visual i serà presentat a l'equip de projecte en una sessió de treball en la qual es recollirà *feedback* i es prendran les decisions oportunes per a abordar les següents fases.

Fase 3: Disseny– 6 setmanes

Objectius:

- Conceptualitzar la nova solució per a la Fundació Hospital de manera que els equips interns i externs que testin, implementin i desenvolupin la solució puguin tenir al seu abast i entendre tots els elements clau que la fonamenten i constitueixen.
- Obtenir un concepte de solució que serveixi com a artefacte narratiu per a la divulgació posterior de la mateixa en l'ecosistema d'actors implicats.

Tipus de lliurable:

- El concepte final ha d'incloure els següents elements:
 - o Principis de disseny
 - o Proposada de valor de la solució
 - o Ecosistema de serveis que la constitueixen
 - o Model de sostenibilitat econòmica del servei
 - o Blueprint del servei general a alt nivell.
 - o Descripció breu dels artefactes clau de la solució
 - o Prototip a alt nivell de la solució (presumiblement digital) que serveixi com a artefacte narratiu per a comprendre la solució des de l'experiència de l'usuari.
- Una vegada tinguem el concepte treballat es triarà un artefacte clau de la solució el qual presumiblement serà digital (aplicació mòbil, web, etc.) de manera que a través de la seva materialització es pugui entendre tot allò que el concepte incorpora i proposa.

4 ROLS REQUERITS PER AL PROJECTE

Si bé en l'execució d'un projecte de conceptualització i disseny d'un servei com el que se sol·licita, existeixen rols estandarditzats i amb un conjunt de responsabilitats associades que es consideren imprescindibles per a aquest projecte, no és rigorosament imprescindible que s'associï una persona a cada rol i de fet, es valorarà positivament la capacitat que els integrants de l'equip siguin capaços de treballar i assumir responsabilitats en diversos d'ells.

Cap de projecte / Facilitador

La persona cap/a de projectes serà la màxima responsable de la planificació i execució del projecte dins dels terminis establerts segons els estàndards de qualitat definits, i dins del marge de costos determinat en la proposta.

Simultàniament, haurà de ser capaç de facilitar i liderar les sessions de treball que es realitzin amb els diversos *stakeholders* implicats en el projecte.

Investigador

El/ La investigador/a, serà l'encarregada de dissenyar i liderar els processos de recerca, això inclou, en el cas de recerca primària, el disseny dels camps a realitzar, la captació, l'elaboració de guies d'entrevista, l'execució del camp, la gestió d'incentius, i l'anàlisi de les dades obtingudes.

Dissenyador estratègic i de Serveis

El/La Dissenyador/a de Serveis, serà el responsable de liderar amb visió sistèmica, tot el procés de conceptualització de la solució en les diferents dimensions implicades en el seu desenvolupament. Això implica la realització de *Customer Journeys*, definició de *touch points* i artefactes, Disseny de casos d'ús i prototips de servei, així com la definició de la proposta de valor i el model de sostenibilitat.

Dissenyador digital

El / La Dissenyador/a Digital, serà el / la responsable de traduir i dissenyar l'artefacte digital implicat en el concepte de servei, havent de ser capaç de traduir-lo a arquitectura de la informació, *wireframes*, fluxos d'interacció i interfície d'usuari integrant tot això amb sentit dins de la visió sistèmica del projecte.

5. DOCUMENTACIÓ LLIURABLE AMB EL PROJECTE

Presentació de companyia / organisme / persona física

Equip de projecte:

Fitxa dels integrants de l'equip, incloent-hi petita biografia, experiència laboral, titulacions, descripció de projectes més rellevants, així com qualsevol altra informació rellevant per a l'avaluació de la candidatura.

Experiència / trajectòria:

Descripció dels principals projectes duts a terme amb anterioritat que comparteixin en llacuna mesurada un enfocament metodològic com el proposat en aquest plec, i/o siguin del sector Salut / Benestar.

Enfocament:

Explicació argumentada sobre com enfocar metodològicament el projecte per a complir de la forma més òptima i eficient, amb els objectius i lliurables definits pel projecte.

Metodologia:

Descripció de la metodologia específica i tècniques associades per cada fase del projecte.

Així com perfils implicats, tant del proveïdor com de la part client.

Planificació del projecte:

Cronograma detallat del projecte, definint fites i tasques a alt nivell amb la seva interdependència, separant de manera clara cada fase

Pressupost:

Pressupost detallat per a cada fase i del total de projecte. S'han d'aclarir els costos separant despeses del cost de consultoria.

6 . SUBCONTRACTACIÓ.

Es descriu a la clàusula trenta-unena dels plecs administratius

7. LLIURAMENT DELS TREBALLS

Estan descrites a l'apartat 3 "FASES DEL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE" d'aquest document.

8. PERFIL DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària del projecte haurà de complir, com a mínim, els següents requisits establerts per la Fundació Privada Hospital de Sant Jaume i Santa Magdalena de Mataró:

- Haver executat, com a mínim, 3 projectes en el camp del disseny de serveis i el disseny estratègic. .
- Haver executat, com a mínim, 3. en el camp del disseny digital / Disseny d'interacció

I s'hauran de poder justificar mitjançant una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat d'aquests.
