

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN
SUPORT TÈCNIC PER A L'AVAUACIÓ DE LA QUALITAT I EXPERIÈNCIA
DE PACIENT EN BASE A ESTUDIS QUALITATIUS**

Expedient SCS 2024-25

Gerència de Gestió Ciutadana

Servei Català de la Salut

Gener 2024

Contingut

1. Objecte del concurs	3
2. Termini del contracte.....	4
3. Objectius del servei	4
4. Descripció del servei	6
5. Model de relació.....	7
6. Equip de treball	7
7. Condicions d'execució	11
8. Productes resultants del projecte.....	13
9. Auditoria	14
10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides	14
11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei	14
12. Contingut i estructura de la presentació de l'oferta.....	14
1. Resum executiu	14
2. Oferta proposada	15
3. Planificació del projecte i descripció de les fases	15
4. Model de relació i de gestió del projecte	15
5. Recursos	15
6. Oferta de valor afegit	15
7. Annexes	15
13. Import màxim de licitació	16

CONTRACTACIÓ D'UN SUPORT TÈCNIC PER A L'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT I EXPERIÈNCIA DE PACIENT EN BASE A ESTUDIS QUALITATIUS

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

1. Objecte del concurs

La missió que té encomanada el Servei Català de la Salut és la de garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans i ciutadanes de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta sanitària a les seves necessitats i prioritant el model d'atenció centrat en les persones.

La missió de la Unitat d'Avaluació i Experiència del Pacient (UAEP) dins la Gerència d'Atenció Ciutadana del SCS, és la de disposar d'un sistema de coneixement de la experiència de pacients en les diferents línies i serveis assistencials que permeti integrar els resultats en els processos de millora del sistema de salut de Catalunya.

En aquest sentit, la UAEP és la unitat que lidera i implementa el Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció del Servei Català de la Salut (PLAENSA), on es duu a terme, des de 2003, l'avaluació de l'experiència, opinió i satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a diferents serveis i línies assistencials. El PLAENSA ha esdevingut una eina fiable que aporta informació clau per identificar les àrees de millora, i és per tant, una eina bàsica per aconseguir l'objectiu principal del Servei Català de la Salut, en definitiva, l'adaptació de la oferta sanitària a les necessitats de les persones.

Així mateix, la UAEP, a banda de la seva activitat programada anualment en el Pla d'Enquestes del PLAENSA, també té la missió d'aportar una visió holística de les percepcions, noves necessitats i expectatives de la ciutadania en relació a la seva interacció amb el Sistema de Salut.

El Servei Català de la Salut ha de poder convertir-se en un radar per detectar els canvis i nous comportaments i hàbits de salut de la població i ser capaç d'adaptar-se a les noves necessitats i expectatives que se'n deriven, no només per estar més preparats per afrontar millor les noves situacions, sinó sobretot per dissenyar nous models que s'adaptin a la nova realitat.

En aquest sentit el Servei Català de la Salut ha d'incorporar també la experiència de pacient i famílies en el codiseny de nous models, i alhora identificar necessitats no cobertes en altres existents per tal de transformar els processos necessaris per la millora de la qualitat de l'atenció tot i tenen en compte les expectatives, percepcions i experiència de pacients i famílies.

De fet, transformar el sistema sanitari de forma constant i amb la major immediatesa possible, d'acord a les necessitats canviants de la població, és un dels nostres principals reptes com a institució. A més a més, no només hem de dur-ho a terme amb garanties de qualitat, sinó a partir d'una avaluació permanent que ens assegurí que els nous serveis que estem dissenyant, estan realment acomplint les expectatives dels ciutadans i pacients..

En aquest sentit, la UAEP ha de tenir un paper clau en aquesta transformació, i endegar accions d'avaluació de les noves situacions i serveis, tot acompanyant als diferents agents implicats en accions de millora.

Alguns dels elements més rellevants són actualment l'accessibilitat al sistema sanitari, la potenciació de nous canals de comunicació amb la ciutadania, els serveis assistencials com la hospitalització domiciliària, l'atenció ambulatoria, la salut mental, el rol de nous perfils professionals per tal de donar suport a l'atenció primària i facilitar la desburocratització de les consultes, o finalment altres necessitats que sorgeixen de l'activitat assistencial i que sigui indicat realitzar un estudi qualitatiu pel redisseny del model o processos associats comptant amb els usuaris dels mateixos (pacients professionals) per tal de millorar la qualitat i experiència de l'usuari i pacient.

També l'atenció urgent on caldrà identificar necessitats no cobertes i redissenyar processos per tal de fer-la més eficient i amb millor experiència d'usuari, tot i tenien en compte els perfils de pacients que actualment utilitzen aquets serveis

2. Termini del contracte

La data d'inici del contracte és l'endemà de la formalització d'aquest contracte i la data de fi del contracte serà el 31 de desembre de 2024. Aquest termini serà prorrogable segons les condicions especificades al quadre de característiques del contracte.

3. Objectius del servei

Disposar del servei de suport tècnic per la detecció de noves necessitats, l'avaluació de la qualitat i detecció d'oportunitats de millora de serveis identificats com a claus i per a la necessària transformació de la relació del ciutadà amb el sistema de salut:, a partir de l'aplicació de metodologies qualitatives mitjançant els estudis que defineixi l'Àrea de Ciutadania, Innovació i

Usuari de forma conjunta amb la Gerència de Gestió Ciutadana del Servei Català de la Salut, respecte la percepció i experiència d'usuaris i/o pacients del sistema.

En aquest sentit cal disposar d'un sistema de suport tècnic robust que ens permeti afrontar l'avaluació i identificació de millores en futurs escenaris, nous models assistencials i noves eines i canals que s'estan generant derivades dels canvis constants socials i econòmics d'arreu del territori.

Els objectius que es volen assolir amb aquesta contractació són els següents:

- Disposar d'un sistema de suport tècnic robust per l'anàlisi i l'avaluació de l'experiència de pacients en projectes/estudis prioritaris i/o estratègics relacionats amb la millora de l'accés als serveis sanitaris, el servei en les diferents línies d'atenció sanitària, amb la qualitat i bona experiència de l'usuari
- Suport a la direcció del projecte en la definició de les línies estratègiques de treball
- Definició de metodologies, tècniques i eines específiques, si de forma diferencial es precisa pels projectes referenciats en el plec, tot i tenint en compte les metodologies estàndards de la UEP
- Participació i execució de treballs tècnics de modelització, anàlisi i avaluació de l'experiència de pacients i ciutadans relacionats amb els estudis objecte segons diferents modalitats: digitals, telefòniques, entrevistes presencials.
- Anàlisi exploratori referenciats als estudis qualitius a realitzar, elaboració de benchmarks
- Elaboració de l'informe de resultats dels estudis qualitius d'experiència d'usuaris i pacients, participació en els grups de discussió.
- Enregistrar i consensuar els resultats dels projectes/estudis i de les actuacions de millora en els sistemes informàtics que s'acordin amb la direcció del projecte
- Dissenyar i avaluar els plans d'implementació de millora que se'n derivin dels estudis en el sistema sanitari públic de Catalunya (SISCAT)
- Elaboració d'informes i manteniment documental (gestió del coneixement)

4. Descripció del servei

El servei de suport objecte d'aquest contracte ha d'establir la cobertura de serveis necessaris amb rendició de comptes per donar resposta als objectius del servei definits en l'apartat corresponent del plec (punt 3)

A continuació es detallen els projectes en els quals ja tenim detectats com a claus per ser avaluats durant el 2024 amb l'objectiu de millorar els seus processos en relació a l'experiència del pacient, així com d'altres projectes que es consideren rellevants i potencialment avaluables però que encara no s'ha pogut definir el seu abast real tenint en compte que depenen molt de l'evolució de la pandèmia en els propers mesos.

Es prioritzen estudis qualitius d'experiència d'usuari i/o pacients relacionats amb l'accés al sistema de salut, l'atenció en la salut mental i en l'atenció urgent

Tenint en compte no obstant la flexibilitat que necessitem per a la selecció definitiva de projectes objecte d'aquest contracte, és important que el comitè de seguiment acordi la quantitat i els projectes a abordar durant l'any d'acord a les necessitats que es vagin plantejant i per tal de garantir que no sobrepassin la capacitat de l'equip contractat.

A nivell general les actuacions del servei són:

- Donar suport en la definició, disseny, execució i anàlisi dels estudis d'experiència pacient
- Participar en el disseny dels estudis mitjançant diferents tècniques qualitatives i quantitatives (per exemple grups focals, entrevistes en profunditat, qüestionaris, etc).
- Execució de l'estudi segons diferents modalitats: digitals, telefòniques, entrevistes presencials i potenciar en tot moment l'"autoregistre" de dades.
- Elaboració de materials, informes i benchmarks
- Manteniment del sistema de la informació (gestió del coneixement)
- Participar en el disseny i implementació de millores

A continuació es detallen les tasques que haurà d'incloure el suport tècnic objecte d'aquest contracte per la globalitat del servei i, específicament, si de forma diferencial es precisa pels projectes referenciats en el Plec.

- Elaboració d'una proposta metodològica amb les propostes de les actuacions a realitzar, consensuat amb l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari i la Gerència de gestió ciutadana del Servei Català de la Salut
- Suport en la definició, disseny, execució i anàlisi dels estudis d'experiència d'usuaris i/o pacient
- Definició en el pla d'actuació que permeti identificar cada una de les fases i tasques a realitzar de forma ordenada segons els objectius plantejats

- Operativització de diferents tècniques qualitatives, individuals, grupals i mixtes, presencials i no presencials i amb el volum i la dimensió d'ítems adequada a la correcta a l'avaluació de l'experiència dels pacients
- Anàlisi dels resultats de les tècniques anteriors, comparació amb estàndards, mapes de benchmarking i KPIs
- Elaboració d'informes, i identificació dels elements clau de millora des de la perspectiva de la ciutadania, i que cal tenir en compte en el disseny i operativització de les actuacions a executar o transformar per la millora del servei
- Participació en sessions de treball amb referents del Servei Català de la Salut per identificar noves necessitats i avaluar conjuntament la gestió del canvi i implantació del model en el cas de codisseny i/o transformació de models d'atenció i/o de servei.
- Elaboració d'una proposta per al seguiment i avaluació de les actuacions posades en marxa
- Així mateix si existeixen metodologies, tècniques o eines que es considerin diferencials en alguns dels projectes esmentats en la descripció del servei i objecte d'aquest contracte, s'hauran d'especificar de forma separada.

5. Model de relació

El model de governança ve determinat per una direcció de projecte des de l'àmbit de la Gerència de gestió ciutadana amb la UAUP, i es demana un "director de projecte" des de l'àmbit de l'adjudicatari.

Es configura un comitè de seguiment de projecte, que ha d'efectuar el seguiment operatiu del desenvolupament del projecte i dels productes i serveis. En aquest comitè estaran representats els equips de projecte del Servei Català de la Salut i de l'adjudicatari, i es definiran conjuntament les sessions de treball que es considerin necessàries.

Es definiran els grups de treball adients per l'operativització del projecte/estudi

6. Equip de treball

Per a poder desenvolupar amb garanties les funcions i activitats descrites anteriorment, cal considerar un equip de com a mínim 3 professionals: 2 sèniors i 1 junior, un d'aquets pot fer a mes de coordinador/direcció del projecte per part de l'adjudicatari.

Els professionals associats a aquets dos perfils seran indicats en la proposta de l'adjudicatari però cal que hi hagin un mínim de tres professionals durant un període de 12 mesos

- 2 treballadors tècnics sènior amb experiència demostrada en la realització d'estudis de mercat i d'anàlisi de consumidors, principalment de serveis i preferiblement de l'àmbit sanitari
- 1 treballador tècnic junior amb experiència i capacitat provada en el suport a projectes multidisciplinaris d'estudis de mercat, preferiblement en l'àmbit sanitari, que doni suport

a les tasques operatives i amb capacitat i experiència en suport a tècniques de bioestadística

La dedicació prevista és la següent:

ROL	Persones	Hores any 2024	Pròrroga opció anual
Bussines desenvolupament manager/Coordinador/a	1	700	1.200
Tècnic sènior qualitat i registres	1	1.050	1.800
Tècnic junior bioestadística	1	467	800

El licitador pot proposar algun perfil adicional respecte el nombre de professionals demanats de l'equip. Cadascun dels professionals podran ser avaluats en qualsevol moment del contracte i de manera consensuada podran ser substituïts.

El licitador ha de detallar la relació de funcions de cadascun dels perfils tenint en compte les mínimes definides en el plec. Així mateix, cal que els integrants de l'equip disposin d'experiència i coneixements en gestió de projectes. Especialment es valorarà experiència i coneixement en projectes d'estudis de mercat, d'opinió, i/o experiència usuari i/o en l'àmbit de opinió usuari en salut

Adicionalment es valoraran positivament les competències transversals com treball en equip, flexibilitat, i l'experiència professional en projectes d'estudi de mercat especialment en l'àmbit de salut.

Funcions de coordinació de projecte i bussines desenvolupament manager (1 professional)

Responsable de la coordinació general dels serveis realitzats per l'empresa contractada i de la direcció i gestió dels projectes assignats.

Funcions:

- Dur a terme la coordinació i el seguiment del servei contractat i d'interlocució amb el Servei Català de la Salut
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei
- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en temes de projectes en curs a nivell general: professionals implicats en cada projecte i hores dedicades, assignació i planificació de tasques, així com la valoració de costos mensuals.
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal amb previ

- coneixement i forma acordada amb la direcció del projecte del CatSalut.
- Suport a la direcció metodològica de treball establerta, validació i seguiment
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixen desviacions, justificar raons i consensuar alternatives
- Gestionar projectes d'estudis qualitius assignats, disseny i execució de tècniques qualitatives en els estudis per la detecció d'insights
- Gestionar projectes de codisseny de models de salut i/o de processos d'interacció entre el sistema de salut i la ciutadania/usuari/pacient (macro i meso)
- Elaboració informes resultants del projecte/estudi i/o en proposta de millores
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrit en aquest contracte i validar-la pels responsables del Servei Català de la Salut
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrit en aquest contracte i validar-la pels responsables del projecte del Servei Català de la Salut
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip

Formació i experiència:

- Grau universitari en qualsevol àmbit (preferiblement estudis econòmics, ADE, Ciències de la Salut, Sociologia, Psicologia)
- Experiència mínima de 5 anys en tasques de coordinació i gestió de projectes similars
- Experiència en gestió de projectes de l'àmbit del sistema sanitari
- Experiència en desenvolupament d'estudis de mercat i/o opinió ciutadana, preferiblement en salut
- Coneixements de metodologia Agile i en eines anàlisi qualitius d'opinió
- Idiomes: domini del català i castellà i bon nivell d'anglès

Funcions de tècnic de qualitat i registres (1 professional)

Responsable de dirigir i gestionar els diferents projectes/estudis qualitius

Funcions:

- Gestionar el dia a dia del projecte/estudi o projectes/estudis assignats de forma totalment autònoma en funció de les prioritats marcades per la direcció del projecte del Servei Català de la Salut, i execució dels productes i/o serveis.
- Execució operativa dels estudis, anàlisi exploratoris, benchmarking, identificació necessitats usuaris, pacients en la seva interacció amb el sistema de salut i/o en els models d'atenció/sanitaris objecte d'estudi i/o redisseny
- Elaboració informes de resultats dels estudis, i propostes de millora

- Coordinar-se amb l'equip assignat del Servei Català de Salut per tal de treballar de forma coordinada
- Garantir la qualitat dels serveis i productes, proposta d'indicadors de seguiment, de control i de qualitat
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixen desviacions, justificar raons i consensuar alternatives
- Establir i reportar els indicadors de mesura de seguiment
- Reportar de forma periòdica l'evolució dels diferents projectes assignats, així com les seves incidències o particularitats al coordinador i a la direcció del projecte del Servei Català de la Salut
- Organitzar i participar en reunions de treball
- Elaboració i manteniment de la documentació dels projectes adscrits

Formació i experiència:

- Grau universitari en qualsevol àmbit
- Experiència mínima de 3 anys en tasques de gestor de projectes/estudis similars
- Experiència en gestió de projectes de l'àmbit del sistema sanitari i/o en projectes de qualitat i/o en estudis de mercat i/o d'opinió ciutadana
- Coneixement de metodologies Agile i de tècniques qualitatives d'estudis de mercat i/o d'opinió
- Idiomes: domini del català i castellà i coneixements d'anglès

Funcions de tecnic operatiu i bioestadística (1 professional)

- Gestionar el dia a dia del projecte o projectes assignats sota les directrius dels PM sèniors en funció de les prioritats marcades per la direcció del projecte del Servei Català de la Salut, i execució dels productes i/o serveis.
- Coordinar-se amb l'equip assignat del Servei Català de Salut per tal de treballar de forma coordinada
- Participar en reunions de treball
- Reportar els indicadors de mesura de seguiment
- Suport en l'elaboració i manteniment de la documentació dels projectes adscrits
- Suport tècnic en el disseny mostral, l'elaboració i interpretació de resultats a través dels anàlisi estadístics previs, utilitzant la metodologia corresponent a cada projecte

Formació i experiència:

Grau universitari en qualsevol àmbit, preferentment en ciències econòmiques, ADE, Ciències de la Salut, biotecnològiques

- Experiència mínima d'2-3 anys en tasques de suport tècnic en la gestió de projectes similars i en aplicació de tècniques estadístiques en estudis d'opinió, i/o de dades de salut
- Idiomes: domini del català i castellà i coneixements d'anglès

7. Condicions d'execució

- Marc temporal del projecte

El marc temporal en el qual s'ha de dur a terme el projecte s'especifica per **un espai temporal de 7 mesos** amb pròrrogues de 12 mesos previstes de fins a 4 anys.

- Local de prestació dels serveis

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtica que es requereixin per a la prestació dels serveis, així com els desplaçaments pel territori de Catalunya, en cas que fos necessari, aniran a càrrec de l'adjudicatari, i el desenvolupament dels serveis es portaran a terme en les instal·lacions acordades entre l'adjudicatari i els responsables del Servei Català de la Salut.

Les empreses licitadores es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut. Això és degut al fet que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

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

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

- Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des del Servei Català de la Salut.

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en els serveis tant en el procés de producció, com en el producte resultant.

Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el Servei Català de la Salut realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

- Requeriments de seguretat

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat de Catalunya haurà de ser aprovat prèviament pel client.

- Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui el logotip de Salut

- Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi la direcció del projecte
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que la direcció sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que la direcció del Servei Català de la Salut requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

No hi haurà cessió de dades, Si hi haurà accés a fitxer de dades poblacional de forma

restringida mitjançant la gestió de les dades pels professionals del Catsalut que dirigeixen el projecte per tal de contactar amb els usuaris. No hi haurà tractament de dades.

Utilització de recursos

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del Servei Català de la Salut (infraestructura de maquinari, programari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte, serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

8. Productes resultants del projecte

A continuació es detalla la informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caire general.

A l'inici de la contractació i amb actualització periòdica, cal que l'equip de treball objecte de la contractació elabori un informe amb el Pla de treball d'acord amb les directrius de la direcció del projecte, i a finals d'any un informe amb el resum de les fites assolides i amb l'anàlisi detallat en cas de desviacions.

Durant el període contractual, cal que l'adjudicatari lliuri cada mes un informe de control per a la gestió del projecte amb l'actualització del Pla de treball, anàlisi desviacions, pla d'acció sobre desviaments significatius i l'informe mensual de les activitats realitzades.

Per últim, cal entregar les actes d'aprovació de les reunions celebrades en el marc de les activitats contractades, així com altres productes que puguin derivar-se de les actuacions realitzades durant el servei contractat, en relació als diferents projectes/estudis.

Com a productes resultants de l'execució de les activitats previstes en el projecte, l'adjudicatari aportarà els següents documents:

- Informe detallat de resultats i Benchmarking de les unitats, serveis i dispositius sanitaris analitzats
- Estudis qualitatius de les tècniques d'investigació utilitzades que hauran de ser inclosos en un informe i en taules dinàmiques de resultats (en format Excel)
- Informe d'indicadors (KPi), d'avaluació i de qualitat. Pla de treball i Pla de riscos
- Propostes de millora a curt i mitjà termini i metodologia per implementar-les
- Informe executiu de tots els estudis qualitatius d'experiència ciutadana, usuari i pacient, dels estudis de codisseny amb els resultats i propostes de millora plantejades, així com les conclusions globals de tot el projecte
- Sistematització de l'enregistrament del material, documents relacionats i altres elements d'informació clau del projecte i de les accions de millora. A més l'adjudicatari haurà de

mantenir un registre de la documentació generada, sempre i quan la direcció general del Servei Català de la Salut no indiqui el contrari

9. Auditoria

El Servei Català de la Salut podrà realitzar auditories per a verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'adjudicatari.

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.

10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en l'oferta presentada totes aquelles propostes de valor afegit que consideri convenients per a la millora del servei a contractar en la línia de les especificades en els criteris de valoració de les ofertes.

11. Retorn del servei un cop finalitzat el servei

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

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.

Lliurament de la documentació tècnica necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei

Formació a l'equip intern de CatSalut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei

12. Contingut i estructura de la presentació de l'oferta

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això, haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

1. Resum executiu

Resum per a la direcció d'un màxim de tres-quatre pàgines dels continguts més

significatius de la proposta d'oferta, destacant-ne la planificació, els recursos i les propostes de valor afegit.

2. Oferta proposada

Descripció detallada de l'oferta proposada. S'ha de dividir en:

- Proposta Tècnica

Ha d'incloure una proposta tècnica de l'oferta, així com una descripció de les eines que s'utilitzaran per dur-la a terme.

- Metodologia

Resum de la metodologia aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a l'execució del projecte plantejat.

3. Planificació del projecte i descripció de les fases

Mapa detallat de les activitats del projecte ubicades en el temps amb la descripció de les fases/activitats.

Detallar les fases del projecte explicitant, per a cada fase, les activitats que s'hi duran a terme, així com les responsabilitats de cada participant.

4. Model de relació i de gestió del projecte

Descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació).

- Model de relació
- Gestió i seguiment del projecte

Descripció de les mesures proposades per controlar i assegurar el compliment del projecte realitzat. Cal descriure les eines que donaran suport a la realització del projecte i com seran utilitzades.

- Gestió i control de la qualitat

5. Recursos

- Descripció de l'equip de treball
- Descripció de l'equip proposat per al projecte, incloent la dedicació de l'equip i una descripció dels rols assignats.
- Qualificacions (certificacions) del personal
- Detall dels perfils i recursos humans que participaran en el projecte, així com el CV.

6. Oferta de valor afegit

Descripció de les millores aportades pel licitador. El licitador indicarà les prestacions que ofereix que no estiguin especificades o demanades en el plec i que consideri rellevants per a un millor desenvolupament del servei.

7. Annexes

Adjuntar els annexes sol·licitats o informació addicional que el licitador consideri rellevant.

13. Import màxim de licitació

L'import de licitació objecte d'aquest plec és d'un un màxim de 98.403,72 €, (sense IVA) per 7 mesos.

Es preveu la possibilitat de quatre pròrrogues de 12 mesos per als anys 2025,2026,2027 i 2028, essent el valor màxim anual de 168.667,56 € (sense IVA) i el valor estimat total del contracte de 773.073,96 € (sense IVA)

M^a Jesús Labordena Barcelo

Gerent

Gerència de Gestió Ciutadana

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari