

### **1. Justificació de la necessitat de contractació del servei**

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH) fa aproximadament un total de 953.229 visites als diferents Serveis Assistencials. La gestió de l'atenció telefònica d'aquestes visites implica un alt volum de contactes telefònics, xifrat en unes 105.600 trucades aproximadament a l'any.

Un dels aspectes millor valorats pels ciutadans és la correcta accessibilitat telefònica, fent els tràmits relacionats amb les cites a la consulta des del propi domicili i amb la major agilitat i resolució possible. Així, la major part de serveis públics del nostre entorn amb gran demanda telefònica (061, Emergències mèdiques, Atenció ciutadana de corporacions locals, etc), opten per professionalitzar aquestes tasques en empreses especialitzades en la matèria.

Per aquesta prestació de la gestió telefònica a l'HUVH requereix d'una plataforma tecnològica d'alta complexitat i especificitat per l'alt volum de trucades, Aquesta plataforma ha de ser modular i que permeti a través d'un mòdul de retrucada duo o picker, afegir nous mòduls per videoconferència, xat, SMS i donar la possibilitat de reservar una trucada a través d'un mòdul d'entrada web . L'Hospital aposta per aquesta tecnologia que ha de permetre una millor gestió i optimització del servei.

Aquest servei d'atenció telefònica, s'efectuarà inicialment en 50 cues d'entrada proposades per l'HUVH, amb trànsit de trucades incloses, amb un màxim de 103 usuaris concurrents per les esmentades cues.

### **2. Admissió de variants**

No s'admeten variants en aquest concurs.

### **3. Durada del contracte**

La durada del contracte serà des de l'1 de juliol de 2024 fins el 31 de desembre de 2025, aquest contacte podrà ser prorrogat fins al 31 de desembre de 2027.

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

**Informe de necessitats**

**CSE/AH01/1101392607/24/PO**

**4. Determinació del preu**

El preu anual màxim del servei a realitzar serà el següent:

SAP	Concepte	Cues	Usuaris concurrents	Total import sense amb IVA
903000028	1 Usuari	31	31	61.227,60 €
903000028	2 - 3 Usuaris	16	48	56.422,80 €
903000028	4 - 8 Usuaris	3	24	12.664,80 €
903000028	Emmagatzematge núvol			13.440,00 €
<b>TOTAL ANUAL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA</b>				<b>143.755,20 €</b>

El preu de sortida s'ha pres valorant un estudi de mercat basat en el cost de la gestió de trucades, SMS, web Entrance, xat asincrònic i formació pel número de cues i usuaris concurrents i incloent l'estimació del trànsit de trucades i SMS i els costos d'implantació.

**5. Import del contracte**

L'import anual màxim de la contractació serà de 143.755,20 € sense IVA i 173.943,79 € amb IVA. Aquest import inclou tots els costos associats a cadascun dels mòduls descrits en l'objecte del contracte.

EXERCICIS	TOTAL SENSE IVA	TOTAL AMB IVA
2024	143.755,20 €	173.943,79 €
2025	143.755,20 €	173.943,79 €
2026 (pròrroga)	143.755,20 €	173.943,79 €
2027 (pròrroga)	143.755,20 €	173.943,79 €
<b>TOTAL</b>	<b>575.020,80 €</b>	<b>695.775,17 €</b>

## **6. Revisió de preus**

No s'escau.

## **7. Tipus de facturació**

Atès que es tracta d'un contracte variable amb preu unitari referit a servei prestat, la facturació del mateix s'establirà per mensualitats vençudes en funció del desplegament del servei prestat pel contractista quan les cues siguin 100% funcionals.

## **8. Divisió en lots**

La contractació d'aquest servei no permet, donada la seva naturalesa, la divisió en lots, ja que impossibilitaria la concurrència, donada la naturalesa de l'objecte del contracte.

## **9. Responsable del contracte**

La persona responsable del contracte del concurs serà la senyora Vera Cerrato Hidalgo.

## **10. Constitució de garantia.**

Es considera innecessària la constitució de fiances o garanties, quan el rellevant son les característiques del contractista, tan tècniques i de recursos com de viabilitat econòmica i financera. Aquestes característiques queden expressades en la documentació que el licitadors aporten segons sol·licitud en els plec de condicions o en els annexos de solvència tècnica o econòmica. En conclusió, aquests elements formen part de l'avaluació i permeten substituir amb més gran eficàcia l'ús de garanties de tercers.

**11. Lluita contra la corrupció i prevenció de conflictes d'interessos.**

Aquest expedient compleix els requisits legals per a la lluita contra la corrupció i prevenció del conflictes d'interessos, d'acord amb el que disposa l'article 64 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de la Llei de Contractes del Sector Públic, totes les persones que participen en l'expedient de contractació han estat informades i són coneixedors de l'obligació d'informar a l'òrgan de contractació dels possibles conflictes d'interessos envers aquest procediment de licitació i que puguin influir en el resultat final de la licitació de manera directa o indirecta.

Dra. M. José Abadias Medrano  
Directora assistencial  
Hospital Universitari Vall d'Hebron