

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MESURA DE L'EXPERIÈNCIA D'USUARI

Contingut

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | ANTECEDENTS | 2 |
| 2. | OBJECTE DEL CONTRACTE | 2 |
| 3. | CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI | 4 |
| 4. | PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES | 4 |
| 5. | COMPLIMENT PROTECCIÓ DADES i ENS : | 9 |
| 6. | CERTIFICACIÓ ISO | 10 |
| 7. | EQUIP APORTAT AL PROJECTE | 10 |
| 8. | GESTIÓ I CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES..... | 10 |
| 9. | RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS | 11 |
| 10. | SEGUIMENT DEL PROJECTE..... | 11 |
| 11. | CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA | 11 |
| 12. | TERMINIS D'EXECUCIÓ | 12 |

1. ANTECEDENTS

El Pla de Salut 2021 – 2025 contempla, dins la seva estratègia, com a una de les palanques de canvi transversals, la “Cultura de salut i participació de la ciutadania”, amb l’objectiu de “continuar desenvolupant estratègies i eines per a reforçar la presa de decisions compartides, la qualitat de vida i l’apoderament de les persones” i “garantir la participació ciutadana individual i col·lectiva com a motor de canvi”.

I és en aquest àmbit on proposa, com a acció, tenir en compte els mecanismes i mètriques d’avaluació amb relació a l’experiència reportada pels pacients i usuaris del sistema”.

En el sistema de salut català d’utilització pública, l’única eina agregada i comparativa de mesura de la satisfacció i experiència de pacients i usuaris és l’enquesta de PLAENSA, realitzada per CatSalut. Aquesta enquesta és insuficient per conèixer de manera més detallada l’experiència de les persones usuàries dels diferents serveis i unitats, i amb aquests resultats implementar accions de millora específiques.

En aquest sentit, l’Institut Català de la Salut (ICS) ha treballat amb diferents models en centres d’atenció primària i hospitals, intentant recollir fonamentalment la percepció i experiència de la ciutadania a través d’enquestes presencials o telefòniques per tal poder aplicar les mesures correctores adients. Tanmateix, aquestes eines presenten limitacions temporals, pressupostàries i quantitatives que poden reduir-se mitjançant aplicacions interactives de recollida de dades. Aquestes metodologies també comporten dificultats a l’hora d’analitzar els resultats i extreure conclusions.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

En aquest context i des de la perspectiva d’una atenció centrada en la persona usuària, l’ICS té la responsabilitat, com a la major empresa pública de provisió de serveis assistencial de Catalunya, d’incorporar de forma sistemàtica i eficient la valoració de la satisfacció i l’experiència de les persones usuàries. L’abast d’aquesta valoració comprendrà els 8 hospitals i 327 centres d’atenció primària gestionats per l’ICS, i el seu resultat haurà de permetre executar actuacions de millora tant en els processos assistencials com organitzatius, a partir de la valoració de les seves necessitats, sentiments, opinions i incidències.

Per aconseguir aquest objectiu cal comptar amb **una eina específica, un coneixement extens d’experiència d’usuari, i un suport tècnic a la seva implantació i integració amb els sistemes propis de l’ICS**. Atesa la complexitat del procés d’avaluació i recollida de les valoracions, cal externalitzar el servei de disseny, construcció i generació d’enllaç per l’enviament digital d’enquestes, la recollida i processament de dades de les mateixes en una plataforma segura i una anàlisi de resultats, que ha de permetre la comparabilitat interna i externa dels resultats i la seva incorporació en el quadern de comandament propi de l’organització.

Caldrà incorporar també amb aquest objecte, la configuració de tauletes mòbils o altres dispositius propis de l’ICS, per recollir l’opinió, satisfacció o experiència de determinades àrees de prestació de serveis específiques.

Productes a desenvolupar

L'empresa adjudicatària haurà de:

- 1- Fer la **programació** i **disseny** del contingut de les enquestes digitals interactives, així com les possibles revisions i les actualitzacions necessàries mentre duri el contracte, per tal de conèixer l'opinió de les persones usuàries en els episodis assistencials desenvolupats als hospitals i/o als centres d'Atenció Primària (CAP) de l'ICS, segons les necessitats de cada moment. Es podrà sol·licitar la creació d'enquestes internes destinades a conèixer la valoració dels treballadors sobre el clima laboral existent dins de l'organització.
- 2- **Programar** i preparar per al seu enviament les enquestes digitals en cada àmbit d'aplicació i segment que defineixi l'ICS:
 - Per als 8 hospitals de l'ICS en els serveis de les àrees d'hospitalització, consultes externes, hospital de dia i urgències.
 - Per als 332 centres d'atenció primària gestionats per l'ICS per als Equips d'atenció primària, Equips atenció pediàtrica territorial, ACUTS, Serveis de salut sexual i reproductiva i Serveis de diagnòstic per la imatge.
 - Per altres serveis addicionals i/o innovadors adreçats als pacients, que puguin prestar-se en el futur, així com la valoració per part dels professionals que intervenen en aquestes prestacions.
- 3- L'eina de l'empresa adjudicatària es nodrirà de la informació proporcionada per les estacions clíniques de l'ICS des d'on obtindrà la mínima informació necessària de **dades dels pacients** per permetre l'enviament de les enquestes:
 - Atenció primària, ECAP-HES.
 - Hospitals, SAP-ARGOS.
- 4- **Proporcionar** la informació necessària de les enquestes digitals, per tal que l'ICS faci l'enviament via SMS, en el format que es pacti en el moment de la implementació. Addicionalment, i a requeriment de l'ICS; **configurar i adaptar** les enquestes en les tauletes mòbils que l'ICS proporcionari, si s'escau. El sistema operatiu de les tauletes serà IOS i/o Android.
- 5- Facilitar una **plataforma d'anàlisi en el núvol en temps real** dels resultats obtinguts, amb funcionalitats drill down i drill up, que permeti treballar amb diferents nivells d'anàlisis, d'agregació i de visualitzacions segons les característiques i necessitats de l'ICS.
- 6- **Facilitar tot el model de dades** i els seus continguts per a la seva explotació per part de l'ICS. L'ICS definirà els tipus de fitxers per aquesta tasca, que com mínim seran en format CSV.

3. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària desenvoluparà el projecte i donarà el servei de gestió amb maquinària i mitjans tècnics propis. L'ICS no aportarà infraestructures per al desenvolupament del projecte, només es responsabilitzarà de l'enviament dels SMS i de proporcionar les tauletes, si s'escau.

Pel que fa als productes digitals, durant l'execució del contracte, s'hauran de complir les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi la Direcció de Sistemes de la Informació de l'ICS i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

L'ICS haurà de disposar de les llicències necessàries i accés a la plataforma per poder crear enquestes i obtenir l'anàlisi de resultats en temps real.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la Direcció de Comunicació, Direccions assistencials i Direcció de Sistemes d'Informació, el personal tècnic i de producció necessari per a la bona realització de l'activitat.

L'empresa assignarà a cada Direcció territorial de l'ICS un **interlocutor sènior** amb responsabilitat directa sobre la coordinació de les tasques, sent aquesta la persona de referència per a la gestió de canvis, modificacions, eliminació i creació d'enquestes.

4. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Objectiu: mesurar l'experiència dels pacients, establir un sistema de recollida i anàlisi de les valoracions aportades que es pugui analitzar en temps real i que es concreti en:

4.1 DISSENY DEL FORMAT D'ENQUESTES

Se sol·licitarà la **creació** anual de, com a mínim:

- 10 tipus d'enquestes per als diferents serveis d'atenció primària CAP.
- 15 tipus d'enquestes per a cadascun dels hospitals.

La **definició** de cadascuna de les enquestes, es farà de manera pactada amb l'ICS, d'acord amb els responsables de sistemes d'informació, d'atenció a la ciutadania i dels interlocutors territorials que designi l'ICS.

Es valorarà la disponibilitat de l'empresa adjudicatària per a donar suport addicional a introduir les enquestes pactades per l'ICS a l'eina.

El **disseny** de les enquestes es realitzarà en format digital i en diferents versions que estaran adaptades a cadascun dels serveis de l'Hospital o dels serveis d'Atenció Primària.

Característiques:

Disseny gràfic: La interfície d'usuaris es crearà seguint el disseny gràfic de l'ICS, per tal de donar confiança als pacients en generar la resposta a l'enquesta.

- Colors principals: blanc i blau (color marca ICS)
- Inclusió de la imatge de fons i de la imatge corporativa/logotip de l'ICS i/o Hospital amb opció de personalitzar-les a cada enquesta.
- Pàgina d'agraïment final adaptable

Disseny de preguntes: s'estableixen els següents requisits mínims en el disseny de les preguntes:

- Net Promoter Score® (NPS®) - pregunta clau basada en la recomanació que fa l'usuari respecte del servei.
- Enquestes de fins a 20 preguntes amb possibilitat de lògica condicionada.
- Enquestes destinades específicament per a cada ubicació/servei/Unitat productiva.
- Es determina que la modificació del disseny i/o de la segmentació de les enquestes es realitzarà periòdicament.

Disseny de respostes: s'estableixen els següents requisits mínims en el disseny de les respostes:

- Cinc opcions de resposta per a cada pregunta.
- Respostes amb opcions preestablertes de selecció única o múltiple.
- Camps per a comentaris lliures i opcionals per a les persones usuàries.
- Capacitat d'incorporació d'enquestes a més d'un nivell (en funció de preguntes prèvies,...)

Disseny web Mobile first

- El desenvolupament i el disseny s'enfocarà en la prioritització per a dispositius mòbils per sobre del disseny i desenvolupament per a pantalles d'escriptori. Es proveirà a l'usuari d'una bona experiència per a totes les grandàries de pantalla, començant per una experiència d'usuari que funcioni bé per a dispositius petits.

Disseny basat en l'accessibilitat, la sensibilització i la diversitat

- Es requereix que les enquestes destinades a recollir la valoració de públic infantil, adolescent o gent gran, tinguin la capacitat d'adaptar la seva visualització, tant en l'aspecte visual com en el contingut dels textos, per facilitar la comprensió de les preguntes d'aquests grups d'edat.
- Es requereix la possibilitat de multi-idioma: fins a 7 idiomes. La traducció de les enquestes serà assumida per l'adjudicatari.
- Es valorarà que les enquestes siguin adaptables per a persones amb discapacitats visuals i amb diversitat cognitiva (metodologia de lectura fàcil).

L'obtenció de les dades serà a través d'ECAP/HES/ARGOS. El programari haurà de discriminar els ciutadans d'aquests grups d'edat específics o grups amb necessitats especials (TSI Cuida'm, discapacitat visual DV o la que es determini), per tal d'enviar l'enquesta adaptada a les seves necessitats. Aquest disseny es pactarà amb l'ICS.

4.2 REPARTIMENT D'ENQUESTES DIGITALS I RECOLLIDA DE RESPOSTES

La distribució de les enquestes i la recollida de les respostes es durà a terme per tres canals, en funció del hardware utilitzat. Característiques tècniques de cada element:

Enquestes realitzades a través d'enllaços per SMS

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació necessària d'identificació de pacients per l'enviament de les enquestes a través d'SMS per als serveis/UP establerts per l'ICS.
- Així mateix, proporcionarà la informació necessària per enviar a través d'**SMS** missatges per a la mesura de l'experiència, en un termini màxim 24/48 hores després de l'acte assistencial.
- Les enquestes digitals per SMS permetran identificar els camps acordats per l'ICS per tal de conèixer la procedència de les dades, per exemple: servei, centre i/o unitat sense que l'usuari hagi d'introduir-ho de forma manual.
- Per tal d'augmentar el volum de respostes es proposa en l'enquesta oferir un contacte directe (pendent decidir com i qui) per confirmar l'autenticitat de l'SMS. Podria ser un telèfon o correu electrònic per contrastar i garantir l'autenticitat del missatge.
- Per tal d'acomplir amb la normativa, es facilitarà als destinataris la possibilitat de donar-se de baixa del servei d'enquestes.

Enquestes realitzades a través de terminals tàctils

- Els terminals tàctils seran propietat de l'ICS.
- L'adjudicatari donarà el suport necessari per el seu correcte funcionament i per a la recollida de les valoracions que estiguin associades a un procés assistencial identificable.

Enquestes telefòniques realitzades per l'ICS

- L'ICS realitza enquestes telefòniques des de les centrals de trucades i es recullen els resultats de forma estructurada en format Excel.
- Els resultats d'aquestes enquestes s'han de poder integrar dintre de la plataforma de l'adjudicatari per a la seva consulta i anàlisi, segons la periodicitat que determini l'ICS.

4.3 Plataforma d'anàlisi de resultats en temps real

- Plataforma de Business Intelligence en el núvol amb analítica numèrica i gràfica dels resultats en temps real.
- Aquesta plataforma mostrarà l'anàlisi dels resultats de participació i els resultats obtinguts de les enquestes generades.
- El nivell de detall consultable en aquesta resposta ha de ser a escala de pacient/treballador/resposta, per facilitar la màxima granularitat.
- Ha de permetre fer agregacions dintre de les enquestes de l'ICS.
- Possibilitat d'establir comparatiu entre serveis de resultats totals o parcials dels resultats
- Possibilitat de disponibilitat d'exploració dels camps oberts.
- Emmagatzematge de les dades rebudes, almenys, 60 mesos en la plataforma del proveïdor. Aquestes dades es remetran a l'ICS abans de la seva eliminació en la plataforma.
- Plataforma d'estudi de resultats amb descripció d'accésos/resultats segmentats per diferents nivells de segmentació (mínim 10), com per exemple: edat, sexe, servei, UP, professionals o altres unitats a temps real en el núvol.

Opcions d'extracció de dades:

- Opció de descarregar de forma periòdica i programada totes les dades sobre la dinàmica dels pacients amb la plataforma accessibles a algun espai (Excels FTPS, ETL i/o carpeta al núvol segur)
- L'adjudicatari facilitarà el model de dades de la seva plataforma per a la correcta explotació de dades per part de l'ICS.
- La periodicitat d'aquesta descàrrega de dades serà establerta per l'ICS.

Quadres de comandament personalitzables:

Característiques funcionals:

- Segons prioritats mètriques de satisfacció
- Partició, comparativa i filtrat de la informació agregada i desagregada per com mínim 10 segments (DAP, Hospital, UP, Serveis, Regió sanitària, etc.)
- Afegir filtres de dates (dia, setmana, mes, trimestre, any, període personalitzable)
- Comparar períodes seleccionats amb períodes anteriors.
- Possibilitat d'agregar especialitats, comparades i individuals.
- Descriptiva ordenada gràfica de cada variable per Àrea de Coneixement i/o servei comparant resultats per NPS
- Descriptiva ordenada gràfica de cada variable per Àrea de Coneixement i/o servei comparant la descriptiva de cada pregunta de cada qüestionari i poder descarregar en una taula per números bruts i percentatges
- Homogeneïtzar les nomenclatures d'especialitats dels diferents hospitals i CAP
- Anàlisi de les preguntes de text lliure (amb filtres o valor NPS que es va indicar a la resposta)
- Rànquing per serveis/especialitats/unitats/centres mostrant gràfics

- comparatius Top2boxes i NPS per cada pregunta de valoració de l'enquesta
- Excel descarregables la plataforma amb resultats (hora, data, fraccionaments, idioma, canal)
- Accés a tota la informació automatitzada via API
- Transferibilitat de cada quadre de comandament forma automàtica (clic) a un arxiu únic i íntegre pels professionals assistencials (arxiu PDF)

Requisits:

1. Facilitar un mínim de 60 llicències completes (40 màxims concurrents) i llicències amb permisos restringits de consulta de resultats per serveis individuals o fraccionats tant dels hospitals com dels CAP, i per a tots els equips directius de l'ICS.
2. Tots els accessos al sistema, inclosos els accessos a la plataforma, han d'estar protegits pel sistema d'autenticació OAuth 2.0 o equivalent.
3. Funció per descarregar informes o d'altres presentacions de tots els gràfics en format PDF.
4. La plataforma ha de proporcionar de forma automàtica i periòdica les dades brutes al DWH de l'ICS seguint les eines i procediments de la unitat d'arquitectura de dades de l'ICS o un altre sistema pactat per les dues parts. S'haurà d'alliberar amb la documentació necessària per a la seva posada en marxa i desplegament.
5. Proporcionar informes en PDF i Excel de forma automatitzada via FTPS o una altra via acceptada per l'equip d'arquitectura de l'ICS de manera estructurada seguint el full d'estil corporatiu de l'ICS i col·laborant en la seva difusió i publicació.
6. Accessibilitat d'informes amb tramesa electrònica, sense necessitat de connexió a la plataforma, periòdics a diferents responsables de l'organització i serveis amb jerarquia de personals i paràmetres configurables (llistes de distribució).

Migració d'enquestes vigents:

L'adjudicatari ha d'integrar dintre de la seva plataforma les enquestes actives vigents actualment als hospitals de Vall d'Hebron i Bellvitge.

4.4 Sistema de Benchmark

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de benchmarking basat en la metodologia NPS®, utilitzant la pregunta de recomanació del servei com a mètrica clau per conèixer l'experiència de les persones usuàries.

Es requereix que l'empresa disposi de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat en:

- Un mínim de 8 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del Sistema Sanitari Integral de Salut Pública de Catalunya (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
- Amb un volum mínim de 500.000 enquestes realitzades 2023 en aquests centres, que hagin estat associades a un procés assistencial, és a dir, que existeixi garantia que la valoració ha estat realitzada per la persona vinculada al procés assistencial.

A més, el sistema haurà de permetre la comparativa amb la resta del sector de manera desagregada, també per línia assistencial i especialitat (hospitalització, consultes externes, CMA, urgències, hospital de dia, EAP, CUAP, ASSIR, SDPI,...)

4.5 Funcionalitat de categorització automàtica de comentaris

La solució haurà de disposar d'una funcionalitat de categorització automàtica de comentaris amb sistema d'alerta en temps real dels casos definits per a tramitació d'urgència.

L'ICS podrà definir, addicionalment a les propostes presentades per les empreses, els missatges que impliquin la creació d'una alerta, el temps límit establert per a rebre la notificació d'un cas urgent i el sistema emprat per a la seva comunicació.

Aquest sistema s'haurà de poder definir per a cada centre i/o territori, i haurà de permetre la gestió dels casos de manera particularitzada.

4.6 Formació a càrrec de l'empresa adjudicatària

Caldrà formació amb el model de dades, contingut i vinculació de les taules. També caldrà formació en les característiques funcionals de la plataforma, que abasti la creació d'enquestes i la consulta del quadre de comandament.

L'adjudicatari haurà de formar en el disseny d'enquestes a partir del mínim requerit, per tal que si és d'interès de l'Hospital o CAP es pugui augmentar aquest nombre d'enquestes de manera autònoma. Caldrà fer formació a personal que determini l'ICS, com a mínim 150 persones.

L'empresa adjudicatària pactarà amb l'ICS com es desplegarà aquesta formació.

5. COMPLIMENT PROTECCIÓ DADES i ENS :

El tractament d'aquestes dades es durà a terme en compliment del RGPD, i la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades i garantia dels drets digitals (LOPD-GDD).

Caldrà signar l'encàrrec de tractament de dades.

L'empresa seguirà les directrius establertes per l'ENS pel que fa a la seguretat de la seva plataforma.

6. CERTIFICACIÓ ISO

Es requereix que l'empresa adjudicatària estigui en possessió de la certificació de la norma internacional ISO 9001 que acredita una correcta gestió en la cerca de millorar la confiança i satisfacció del client, així com de les parts interessades, establint una cultura proactiva de prevenció, millora i qualitat de productes i serveis.

Es requereix que l'empresa adjudicatària estigui en possessió de la certificació de la norma internacional ISO 27001 que acredita una correcta gestió de seguretat de la informació (SGSI) en una organització, garantint una adequada protecció de la informació, així com de la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades.

L'empresa acreditarà aquest punt mitjançant còpia dels certificats d'estar en possessió de les certificacions vigents en la data de presentació de la sol·licitud.

7. EQUIP APORTAT AL PROJECTE

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb el personal adequat per dur a terme totes les prestacions del servei. Concretament, les persones assignades per l'empresa per a desenvolupar els serveis hauran de ser com a mínim:

- 1- **Tècnic sènior UX/UI:** tècnic sènior amb una experiència mínima de 3 anys en projectes de creació i enviament d'enquestes, i instal·lació de tauletes per la recollida d'experiència del pacient/usuari.
- 2- **Tècnic sènior** amb una experiència mínima de 3 anys en treballar en plataformes d'explotació de dades.
- 3- **Coordinador de projecte:** professional encarregat de fer d'enllaç entre els professionals designats per l'ICS i l'empresa adjudicatària.
- 4- Durant els 6 primers mesos del projecte es requerirà un **equip tècnic** dimensionat per poder implementar les enquestes a tots els centres de l'ICS. Aquest dimensionament de l'equip ha de ser acceptat per l'ICS.

8. GESTIÓ I CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

S'estableixen uns criteris per fixar els temps d'identificació, recuperació, reparació, resposta i resolució de les incidències, categoritzant-les en nivells d'urgència en funció de la criticitat.

| CATEGORIA | CRITERI | TEMPS DE RESPOSTA |
|--------------------|---|--|
| VERMELLA/MOLT GREU | Qualsevol incidència que no permeti l'ús de la plataforma | Diagnòstic – 30 Min Resolució 2 - 4 hores |

| | | |
|---------------------|--|---|
| GROGA / GREU | Incidència que no permeti fer servir una de les funcionalitats de l'eina | Diagnòstic – 30 Min Resolució 2 - 4 hores |
| BLAVA / LLEU | Incidència que dificulti el funcionament de la plataforma o d'alguna de les seves funcionalitats, però que permeti el seu funcionament | Diagnòstic tècnic 2 dies Resolució 72 - 96 hores |

La plataforma no podrà estar en aturada més de 5 dies laborals, excepte tasques de manteniment pactades amb l'ICS. En cas d'aturada superior en aquest s'aplicaran penalitzacions en la facturació, d'un 5% d'aquesta.

Les penalitzacions en aturades superiors es gestionaran en la Comissió de seguiment.

9. RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS

L'empresa adjudicatària estarà disposada en tot moment a treballar de manera paral·lela i conjunta amb altres proveïdors de serveis que pugui tenir l'ICS.

10. SEGUIMENT DEL PROJECTE

Es crearà un Comitè de Seguiment integrat per personal de l'ICS i de l'empresa adjudicària.

Per part del licitador és imprescindible la definició d'un director de projecte que serà l'encarregat de la gestió del projecte, l'assoliment de les fites i la gestió de la resolució de problemes. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'ICS el personal tècnic i de producció necessaris per a la bona realització del projecte.

Aquest Comitè de Seguiment del contracte supervisarà l'execució del contracte, comprovarà el compliment dels nivells de servei establerts i resoldrà els eventuals conflictes que puguin sorgir.

11. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA

L'oferta del licitador s'ha d'estructurar amb els apartats i continguts seguint l'esquema dels criteris d'adjudicació:

1. Sobre 2 bis, caldrà presentar:
Una memòria tècnica que detalli els 4 aspectes que es valoren i com s'ha detallat en l'annex 4, amb un límit màxim de 40 pàgines.
2. Sobre 2:
Caldrà aportar una memòria amb els punts que es valoren objectivament, tal com s'indica a l'annex 4, amb un límit màxim de 30 pàgines.

Caldrà presentar proposta de projecte de desplegament de la implementació a tot l'ICS, detallant entre altres fases i recursos.

12. TERMINIS D'EXECUCIÓ

La durada de la contractació serà des de la data de signatura del contracte fins al 31 de desembre de 2025, amb possibilitat de pròrroga de 3 anys.

Marga Garcia Canela
Responsable de l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania.