

INFORME DE MOTIVACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE O MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Núm. expedient: CSE/CC00/1101400155/24/PO

Òrgan gestor: Gerència de Compres

Objecte del contracte: Servei de mesura de l'experiència d'usuari de l'ICS

Tipus: Serveis

Procediment d'adjudicació: Obert

1. Introducció

L'Institut Català de la Salut (ICS) és l'empresa pública de serveis de salut més gran de Catalunya, amb gairebé 40.000 professionals que presten servei a gairebé sis milions de persones de tot el territori. L'ICS gestiona 283 equips d'atenció primària (EAP). L'Institut també gestiona hospitals (Vall d'Hebron, Bellvitge i Germans Trias, Arnau de Vilanova de Lleida, Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona i Verge de la Cinta de Tortosa i Viladecans).

Com a entitat de referència del sistema sanitari públic de Catalunya, l'ICS té l'objectiu de millorar la salut i la qualitat de vida de les persones, a través de la promoció dels hàbits saludables, de la prevenció dels problemes de salut i del tractament de les malalties, des de les més banals fins a les requereixen un abordatge més complex.

A més, juntament amb l'activitat assistencial, l'ICS du a terme una intensa tasca investigadora, a través dels set instituts de recerca integrats als seus centres hospitalaris i d'atenció primària. La investigació que duen a terme els professionals de l'ICS s'orienta a donar resposta a preguntes sorgides de la pràctica clínica, de manera que els resultats científics tenen la voluntat de revertir en la millora de la salut de les persones. El mateix passa amb la docència. L'ICS és capdavanter en la formació dels professionals de demà a Catalunya. En els seus centres es formen 2.300 professionals de 51 especialitats diferents en ciències de la salut i 4.500 alumnes de pregrau de medicina, infermeria, odontologia i altres disciplines. A més, l'Institut també desenvolupa programes de formació continuada adreçada a tots els col·lectius professionals. Tot plegat, per seguir fent de l'ICS una empresa líder, al servei dels ciutadans.

Per tot l'anterior, és del tot imprescindible per al compliment i realització dels fins institucionals de l'Institut Català de la Salut, l'adquisició de l'objecte de la contractació.

2. Naturalesa i extensió del contracte

L'objecte del contracte consisteix en el servei de mesura de l'experiència d'usuaris de l'Institut Català de la Salut.

D'acord amb l'article 99 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP) no s'ha fraccionat el contracte per tal d'evitar els requisits de publicitat o els relatius al procediment d'adjudicació.

La naturalesa del contracte es correspon, per tant, amb la d'un contracte de serveis, d'acord amb l'article 17 de la LCSP.

3. Divisió en lots

No procedeix en la present contractació, donat que constarà d'un únic lot.

4. Procediment d'adjudicació

El plec de clàusules administratives particulars que regirà la contractació serà el SE-PO-01-23 i d'acord amb l'article 122 de la LCSP, ha estat aprovat per òrgan de contractació.

El procediment de licitació serà l'obert, d'acord amb el que disposa l'article 156 en relació amb l'article 131 de la LCSP, de tal forma que qualsevol empresari interessat podrà presentar una proposició, quedant exclosa tota negociació dels termes del contracte amb els licitadors.

5. Durada

D'acord amb l'article 29 de la LCSP, tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència, així com les peculiaritats i característiques del sector d'activitat de l'ICS, la durada prevista del contracte s'ha establert en 15 mesos, amb l'inici de l'activitat previst per a l'1 d'octubre de 2024.

El contracte preveu un termini de pròrroga de 36 mesos, tenint en compte que les característiques del contracte romandran inalterables durant el seu període de durada, sense perjudici de les modificacions que es puguin introduir de conformitat amb el que estableixen els articles 203 a 207 de la LCSP.

Amb aquest termini fixat per a la pròrroga aconseguim un equilibri, donant compliment a la Instrucció 1/14 de l'Oficina d'Avaluació i Supervisió de la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya per garantir la concurrència entre els diversos operadors econòmics per una banda, i motivant als licitadors fent que la contractació sigui més atractiva des del punt de vista econòmic, per l'altra.

6. Centres adherits no ICS

En aquesta contractació no s'ha previst la licitació conjunta amb altres centres, institucions o organismes del sector públic.

7. Determinació del pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

L'elaboració del pressupost base de licitació s'ha realitzat d'acord amb els articles 100 i 102 de la LCSP, tenint cura de que el pressupost sigui adequat als preus del mercat, així com tenint en compte els costos directes i indirectes i altres despeses eventuais.

El pressupost base de licitació s'ha determinat en 226.875,00 euros IVA inclòs, (187.500 euros IVA exclòs) i un valor estimat de contracte de 555.000,00 euros IVA exclòs, atenent a la possible pròrroga del contracte i les possibles modificacions previstes.

8. Criteris de selecció del contractista

a. Criteri de solvència econòmica i financera i tècnica o professional

La solvència econòmica i financera que s'exigeix per a aquest contracte consisteix en:

Declaració sobre el volum global de negocis en l'àmbit d'activitat corresponent a l'objecte del contracte, referit als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari.

L'acreditació del compliment d'aquest criteri es farà amb l'aportació d'una declaració de l'empresari del volum de negocis dels tres últims exercicis o mitjançant els comptes anuals

aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en l'esmentat registre, i en cas contrari pels dipositats en el registre oficial en què hagi d'estar inscrit.

Es considerarà acreditada la solvència per aquelles empreses que presentin una xifra global de negocis per un import mitjà igual o superior al del pressupost total de licitació dels lots i/o articles als que licitin.

La solvència tècnica i professional que s'exigeix per a aquest contracte és la següent:

Tenint en compte que l'objecte del contracte és el servei de Programa de Desenvolupament Directiu per a professionals que desenvolupen funcions de gestió clínica a l'Institut Català de la Salut s'exigeix la següent:

Criteris de selecció relatius a la solvència tècnica o professional:

Relació dels principals serveis efectuats durant els tres últims exercicis, indicant-ne l'import, les dates i el destinatari públic o privat d'aquests.

Només es tindran en compte per acreditar la solvència tècnica els serveis efectuats de la mateixa naturalesa o similar que els que constitueixen l'objecte del contracte, i que estiguin acreditats mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un comprador privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest últim certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

Es considerarà acreditada la solvència tècnica per aquelles empreses que acreditin ser prestadors de serveis durant els tres últims exercicis, per un import mitjà que correspongui com a mínim a la meitat del pressupost total dels lots i/o articles als que licitin, en l'àmbit de l'activitat corresponent a l'objecte del contracte.

Per determinar que un servei és de la mateixa o similar naturalesa que el que constitueix l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígit dels codis respectius de la CPV.

Per a les empreses de nova creació (entenent aquestes a les que tinguin una vigència igual o inferior a 5 anys):

Quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o més dels mitjans següents:

Indicació del personal tècnic o les unitats tècniques, integrades o no a l'empresa, de què es disposa per a l'execució del contracte, especialment els encarregats del control de qualitat.

Descripció de les instal·lacions tècniques, de les mesures utilitzades per garantir la qualitat i dels mitjans d'estudi i recerca de l'empresa.

Mostres, descripcions i fotografies dels productes que s'han de subministrar, l'autenticitat dels quals es pugui certificar a petició de l'entitat contractant.

Condicions especials d'execució

Les condicions especials d'execució requerides a la licitació, el contingut dels quals estan desenvolupats a l'annex 7, són les següents:

1. *Garantia de la prestació.*
2. *Condicions socials i el compliment del Pla d'igualtat*

3. *Condicions d'ètica en la contractació*
4. *Condicions en relació a la protecció de dades de caràcter personal.*

Les condicions especials d'execució anteriors responen a la necessitat de garantir al màxim el compliment del contracte i que s'executi d'acord amb els requeriments establerts en els plecs donat que el seu incompliment comporta greus problemes en la gestió assistencial sanitària repercutint directament en perjudici de la societat. Per aquest motiu, es qualifiquen com a obligacions essencials i/o especials aplicant-se, si existeix incompliment, les penalitats que s'inclouen en l'annex 8.

b. Criteris de valoració de les ofertes

La valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmica més avantatjosa per a cadascun dels lots objecte de la licitació es durà a terme per l'aplicació dels següents criteris de valoració:

SOBRE 2 BIS. JUDICI DE VALOR **(40 punts)**

Aquest sobre és que se valorarà d'acord amb aquests criteris:

Criteri 1 - Qualitat dels canals d'entrada de feedback **(10 punts)**

Es valorarà la qualitat de les enquestes digitals quant al disseny visual, la facilitat d'ús amb la que les persones poden realitzar-les i respondre-les, així com la valoració dels elements del missatge adreçats a la ciutadania que atorguin confiança per a la seva resposta.

- Disseny:
 - Personalització amb utilització d'icones i imatges en les versions web/terminal.
 - La innovació de la proposta.
 - Claredat del disseny i de la informació mostrada.
 - Altres aspectes rellevants del disseny.
- Usabilitat i facilitat d'ús:
 - Facilitat de crear una enquesta de manera autònoma per part de l'ICS.
 - Facilitat d'ús de les enquestes per a la ciutadania.
 - Control remot del funcionament i panell de control a temps real.
- Missatge de confiança per:
 - Capacitat de personalitzar el missatge per donar més confiança a la ciutadania
 - Altres aspectes rellevants que permetin atorgar confiança al missatge.

Acreditació:

- Aportant una breu descripció que formi part de la memòria tècnica i que detalli aquests aspectes a valorar de màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software que s'ofereix, realitzant una enquesta bàsica amb els criteris establerts a l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques, amb la informació que s'aportarà en el moment de la prova d'un cas d'ús.

Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

Criteri 2 - Qualitat de la plataforma d'anàlisi

(10 punts)

Es valorarà la qualitat, nivell de detall i capacitat d'adaptabilitat del servei proposat, en particular:

- Capacitat de segmentació:
 - Nivell de segmentació disponible.
 - Capacitat per crear nous nivells de segmentació.
 - Autonomia a l'hora de crear nous nivells de segmentació en funció de les dades recollides.

- Opcions de descàrrega dels informes/resultats:
 - Descàrrega de dades en format PDF.
 - Descàrrega de dades i gràfics.
 - Descàrrega en Excel dels registres generats a les enquestes per al posterior tractament.

- Enviament d'informes:
 - Capacitat per fer enviaments d'informes personalitzats.
 - Disponibilitat de repositori d'enviaments personalitzable.
 - Capacitat per fer enviament d'informes per correu electrònic.

- Disponibilitat d'un QC personalitzable:
 - Disponibilitat de personalització dintre de l'eina.
 - Disponibilitat d'informes en Power BI, integrables en la plataforma de l'ICS.
 - Si en disposa, capacitat de modificar els informes Power BI en la plataforma de l'adjudicatari per part dels tècnics de l'ICS.
 - Disponibilitat del model de dades per a la seva exportació.

- Estructuració de la informació:
 - Valoració de la presentació de la informació de forma sintètica.
 - Capacitat d'adaptar el model de dades a les necessitats de l'ICS.

- Facilitat interpretació dels mòduls:
 - Usabilitat de l'aplicació, enteniment de les funcionalitats.
 - Facilitat d'ús de l'eina.
 - Qualitat dels continguts d'autoformació de la plataforma.

Acreditació:

- Aportant a la memòria tècnica el detall d'aquests ítems que es valoraran detallant la solució presentada per la seva funcionalitat. Màxim 5 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software. Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

Criteri 3 - Equip dedicat al projecte i suport adicional

(10 punts)

Es valorarà l'experiència i coneixement de l'equip especialitzat dedicat al projecte i el personal adicional a partir dels mínims requerits que millori i permeti dur a terme totes les prestacions i característiques del servei demanades en el plec.

Es valorarà que algun d'aquests professionals, assignats al servei, compti amb la certificació Net Promoter Score emesa per l'empresa certificadora competent.

També es valorarà que s'aporti personal al projecte que introdueixi les enquestes pactades per l'ICS a l'eina.

Acreditació:

- Aportant una relació del personal que s'assignarà al projecte amb la seva dedicació horària estimada i els seus currículums. Presentació màxima: 3 fulls + currículums.

Criteri 4 - Sistema de close de loop

(10 punts)

Es valorarà que la solució disposi d'un sistema close de loop, amb alerta personalitzada, automatitzada i identificable, dels casos d'especial atenció per la seva transcendència o per comprometre la seguretat del pacient. Ha de ser un sistema intel·ligent, amb possibilitat de treballar segons els criteris que determini l'ICS, que actuï segons els comentaris de text lliure fets per les persones usuàries de les enquestes.

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.

Es valorarà la idoneïtat del sistema utilitzat per a la identificació dels comentaris de risc aportats pels usuaris al text lliure de les enquestes i del sistema d'alerta utilitzat d'acord amb les necessitats de l'ICS.

Acreditació:

- Aportant una memòria tècnica que acrediti el compliment d'aquestes millores, amb imatges i captures de pantalla de l'editor d'enquestes, els canals de feedback (SMS), i la plataforma d'anàlisi i les seves funcionalitats i temps de resposta. Màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software, a partir d'un text de no més de 100 paraules i basat en l'opinió d'una persona en un servei d'urgències hospitalàries, que es lliurarà al moment de la presentació.
- Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

SOBRE 2. OFERTA TÈCNICA OBJECTIVA

(18 punts)

2.1 Eina de benchmarking

(9 punts)

Addicionalment als requisits exigits al plec de prescripcions tècniques sobre el benchmarking, es valorarà que l'empresa adjudicatària ofereixi una major quantitat de dades amb les que realitzar el benchmarking donada la importància de poder disposar d'informació comparativa i poder situar els nostres centres dins del territori. Segons el següent escalat:

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
 - De més de 9 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 d'entre 1.000.000 i 3.000.000 d'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.

Si compleix tots els requisits i no està en un altre punt de puntuació superior, se li atorgarà 3 punts.

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
 - D'entre 9 i 15 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
 - Amb un volum de més de 3.000.000 d'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.

Si compleix tots els requisits i no està en un altre punt de puntuació superior, se li atorgarà 6 punts.

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
 - De més de 15 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
 - Amb un volum de més de 3.000.000 d'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.

Si compleix tots els requisits, se li atorgarà 9 punts.

En cas de no estar en cap dels grups definits, s'atorgaran 0 punts.

Acreditació:

El compliment d'aquestes millores es farà:

- Aportant un certificat signat pel client-proveïdor de salut, que acrediti els aspectes que es valoren en aquest criteri: els centres en els quals disposa de servei l'any 2023, la vigència de la relació de l'empresa adjudicatària amb cada proveïdor sanitari, els canals d'obtenció de l'opinió i el volum d'enquestes obtingudes. En el cas que el certificat no porti tota la informació no serà valorat.

2.2 Millora altres prescripcions tècniques (5 punts)

- Ampliació a més de 20 preguntes totes les enquestes dissenyades
- Ampliació a més de 5 el nombre d'opcions de resposta
- Possibilitat d'afegir traducció a més de 7 idiomes segons necessitats
- Increment de més de 5 tipus d'enquestes diferents amb capacitat de segmentació als recollits en el Plec
- Ampliació a més de 60 les llicències completes.

Acreditació:

- Aportant un document que indiqui l'oferta per a cada una de les millores dels 5 aspectes amb un màxim d'1 pàgina.

2.3 Software dissenyat afavorint l'accessibilitat i l'eliminació de barreres (4punts)

- Es valorarà la capacitat d'adaptació del software i les enquestes a les persones amb diversitat funcional reconegudes i registrades als nostres sistemes, per tal d'aconseguir la màxima participació dels diversos grups poblacionals i de professionals de l'ICS.

Si es disposa es donarà els 4 punts.

Acreditació:

- Aportant a la memòria tècnica el detall d'aquests ítems que es valoraran detallant la solució presentada per la seva funcionalitat. Màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software. Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

CRITERIS ECONÒMICS

42 punts

El procediment de càlcul per a ponderar les ofertes econòmiques serà el següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor = millor preu unitari de les ofertes

O_v = Oferta a Valorar = preu unitari a valorar

IL = Import de Licitació = preu unitari de licitació

VP = Valor de ponderació = 1,42

Es considerarà baixa anormal o desproporcionada quan sigui inferior en més de 20 unitats percentuals de la mitjana de les ofertes de tots els licitadors admesos.

Per tot l'anterior,

Barcelona,

Xavier Pérez Berruezo

Director gerent de l'Institut Català de la Salut

Exp. CSE/CC00/1101400155/24/PO

ANNEX 1

NECESSITATS DEL CONTRACTE

(les quantitats estimades de consum corresponen 2024 a tres mesos i 2025 a un període de 12 mesos).

Anualitat	Import sense IVA	Import 21% IVA inclòs
2024	37.500,00	45.375,00
2025	150.000,00	181.500,00