

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

1.- Objecte complet del contracte:

L'objecte del contracte és el **Servei de consultoria, anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació, posada en funcionament, suport, manteniment i llicenciament per a la realització del servei d'enviament de missatges SMS i correu electrònic als pacients del Consorci Sanitari de l' Alt Penedès i Garraf**, d'acord amb les característiques tècniques i personals i amb les condicions definides al Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT).

S'aposta per la comunicació als usuaris via SMS i correu electrònic, sense descartar altres possibles vies de contacte, per una millor gestió de les citacions a visites i proves del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf que permet també el control de pacients que finalment no poden o no volen assistir a la visita/prova i poder optimitzar les agendes ocupant els forats que deixen lliures. Es pretén potenciar les vies de contacte que resultin més eficaces en cada situació.

Després de la posada en marxa del nou HIS es detecta la necessitat d'unificar els criteris d'enviament de SMS als pacients del Consorci. Es considera necessari fer extensiu als pacients de tots els àmbits, l'enviament de SMS d'avís, recordatori i modificació per les mateixes actuacions (visites, proves, tractaments,...), així com l'enviament per altres possibles motius (campanyes informatives, enquestes,...).

Aquesta mesura ens permet consensuar millores en la comunicació amb els nostres usuaris i entres els diferents centres del Consorci i presentar-les conjuntament al proveïdor.

Una vegada revisat l'històric d'enviaments dels darrers anys, tenint en compte les possibles eventualitats tals com nous circuits i motius d'enviament futurs, entre d'altres, es conclou un dimensionament del servei en un màxim de 1.600.000 comunicacions anuals.

2.- Elecció del procediment :

Es tramita un procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada, en tramitació ordinària, d'acord amb l'article 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), donada la quantia i criteris d'adjudicació preestablerts per a la licitació.

3.- Vigència del contracte:

El present procediment es planteja com un contracte de serveis amb una durada de dos anys, prorrogables anualment fins a tres (3) anys més, amb data d'inici 01 de gener de 2025.

Als efectes d'allò establert a l'article 71.2.c) de la Llei de Contractes del Sector Públic, el compliment del termini contractat per a l'execució del contracte es considera condició essencial d'execució del contracte, i el seu incompliment, falta greu.

4.- Classificació que s'exigeix als participants i justificació:

No s'exigeix classificació empresarial als licitadors.

5.- Criteris de Solvència tècnica o professional i econòmica i financera, amb la justificació.

S'adjunta Annex 1.

6.- Criteris d'adjudicació i justificació.

La selecció de la millor oferta es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat, en aplicació dels criteris d'adjudicació que a continuació es relacionen.

- Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor (fins a 49 punts):**

CRITERIS DE VALORACIÓ DE JUDICI DE VALOR		PUNTUACIÓ
USABILITAT DE LA PLATAFORMA	Es valorarà la usabilitat de la plataforma proposada pel licitador, des del punt de vista dels professionals del CSAPG que l'hauran de fer servir. Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti la plataforma de comunicacions més intuïtiva i àgil, que permeti l'optimització del seu ús mitjançant el menor nombre de clics possibles. Es valorarà l'adequació de la plataforma proposada, pel que fa a la seva usabilitat, a través de la descripció detallada i coherent de les propostes presentades pels licitadors i que permeti una millor interacció amb el pacient o amb el receptor del missatge. Es valorarà el detall i coherència de la presentació de la plataforma, mitjançant captures de pantalla o tutorials en què es descrigui l'ús de la plataforma que permeti valorar les passes a seguir en l'enviament de les diferents comunicacions. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	Màxim 8 punts
DISSENY DEL FITXER D'ACTIVITAT ASSOCIAT A LES COMUNICACIONS EXIGIDES	Es valorarà la presentació d'una memòria detallada que exposi amb claredat el disseny i les característiques operatives i funcionals del fitxer d'activitat necessari per a l'intercanvi i l'actualització de les dades de les diferents comunicacions que la Plataforma de Comunicació permet gestionar. Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada coherent i adequada a les necessitats de CSAPG per a donar compliment a les necessitats del PPT, i garantir de manera idònia la implementació de les diferents comunicacions requerides. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	Màxim 9 punts
CONTROL DE QUALITAT DEL FITXER D'ACTIVITAT	Es valorarà el control de qualitat dels fitxers proposats de la plataforma proposada pel licitador. Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats del CSAPG pel que fa al control de qualitat dels fitxers proposats per l'empresa licitadora i que consten al Plec de Prescripcions Tècniques, que garanteixi identificar de manera més idònia i òptima les possibles duplicitats i altres errors. Es valorarà el detall i coherència de les propostes de control de qualitat presentades pels licitadors que justifiquin la garantia en evitar possibles duplicitats i altres errors en els fitxers. Es valorarà la periodicitat en l'enviament	Màxim 9 punts

	dels informes mensuals de comunicacions als pacients, això com l'opció que els informes facilitin la informació agrupada per pacient, per tipologia de comunicació, i/o resultats. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	
TRAÇABILITAT DELS ENVIAMENTS I CAPACITAT DE GESTIÓ DELS DIFERENTS TIPUS DE COMUNICACIONS	S'haurà de presentar una memòria detallada que exposi amb claredat com la Plataforma de Comunicació permet gestionar els diferents enviaments de missatges i fer un seguiment acurat, mitjançant un ampli ventall d'opcions de gestió i de traçabilitat de les comunicacions, de manera que permeti tenir un registre amb l'històric de les diferents comunicacions del pacient per serveis i per dates. Sobre la base de la memòria presentada, es valorarà l'adequació de la plataforma proposada, quant a la seva capacitat, versatilitat, prestacions i funcionalitats per a poder fer una bona traçabilitat dels enviaments, una bona gestió estadística, d'ús i, en definitiva, fer un seguiment més acurat, de la Plataforma. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	Màxim 9 punts
TRAÇABILITAT DE LES RESPOSTES I CAPACITAT DE GESTIÓ DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIONS	Es valoraran les característiques del sistema de recepció de les respostes de les comunicacions gestionades, a través de la descripció detallada i coherent de les propostes presentades pels licitadors. Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats de CSAPG quant a la gestió i característiques de l'adequació i classificació de les diferents recepcions rebudes i dels diferents sistemes de control i reporting associats. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	Màxim 9 punts
IMPLANTACIÓ I DESPLEGAMENT DEL SERVEI	Es valorarà la fase d'implantació i de desplegament del servei proposada pel licitador. Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció detallada, coherent i adequada a les necessitats de CSAPG de la fase d'implantació i desplegament del servei. Aquesta fase no podrà tenir una durada superior a la durada màxima establerta al Plec de Prescripcions Tècniques, però sí podrà ser objecte de reducció. En aquest sentit, es valorarà la justificació que presenti el licitador que permeti reduir aquestes fites. Es valorarà l'adequació proposada del licitador, tant pel que fa al detall i coherència de les diferents tasques a dur a terme com pel que fa al termini per executar-les. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al PPT.	Màxim 5 punts
	PUNTUACIÓ TOTAL:	49 punts

Totes les propostes es valoraran per comparació respecte de la millor valorada i obtindrà la millor puntuació per a cada apartat aquella proposta que es valori més idònia per a satisfer les necessitats del servei d'acord amb les particularitats pròpies del CSAPG que consten identificades al PPT.

En aquest apartat els licitadors que presentin oferta hauran d'aconseguir un mínim de 24 punts, per passar a la següent fase de valoració objectiva o de forma automàtica. En els casos en els que la puntuació obtinguda en la valoració sotmesa a judici de valor sigui inferior a aquest valor, es considerarà que el licitador no pot complir amb els objectius del contracte. En aquest cas, l'empresa serà excloua del present procediment.

En aplicació de la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri en el quadre anterior i, posteriorment, s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i, únicament en aquells criteris en què la puntuació obtinguda per algun dels licitadors superi el 90% dels punts a assolir en aquell criteri, s'aplicarà a totes les valoracions d'aquell criteri la fórmula de proporcionalitat següent:

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTmv}$$

On:

Pop : Puntuació de l'oferta a puntuar

P : Puntuació del criteri

VTop : Valoració tècnica de l'oferta que es puntua

VTmv : Valoració tècnica de l'oferta millor valorada

Si cap de les valoracions tècniques assoleix l'esmentada puntuació (llindar del 90%) en el criteri específic, no s'aplicarà la fórmula i per tant, la puntuació final a atorgar en aquell criteri serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques.

Si, almenys una de les ofertes tècniques supera, en aquell criteri concret, el llindar del 90% de la puntuació a obtenir en el criteri, s'aplicarà l'esmentada fórmula a totes les ofertes valorades en aquell criteri i s'obtindrà la puntuació definitiva.

En cap cas, aquest llindar mínim del 90% de la puntuació tècnica suposa una exclusió de la licitació. Únicament s'estableix a fi de determinar l'aplicació de la fórmula de proporcionalitat esmentada.

- **Criteris quantificables de forma automàtica (fins a 51 punts):**

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICS

Puntuació

Oferta Econòmica (preu unitari, IVA exclòs)	Màxim 45 punts	
Termini màxim de resposta de les incidències que es puguin produir en les comunicacions / enviaments als usuaris	4 hores / Dies laborables	0 punts
	3 hores / Dies laborables	1 punt
	2 hores / Dies laborables	3 punts
	1 hora / Dies laborables	6 punts
PUNTUACIÓ TOTAL:		51 punts

Quant a l'oferta econòmica, els licitadors faran constar l'import d'acord amb el document **Annex 2**, del Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

Detall de la fórmula a aplicar als criteris:

.- Per a valorar l'oferta econòmica:

En aplicació de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, obtindrà la màxima puntuació l'oferta més econòmica i es puntuarà la resta d'ofertes proporcionalment segons la formula següent:

$$Pv = \left(1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right) \times P$$

On:

Pv : Puntuació de l'oferta a **v**alorar

P : **P**unts criteri econòmic

Om : **O**ferta **m**illor

Ov : **O**ferta a **v**alorar

IL : **I**mport de **l**icitació

VP : **V**alor de **p**onderació, que en aquesta licitació és 1

IMPORTANT: Els licitadors no podran, en cap cas, incorporar en el sobre B cap informació que pugui desvetllar el contingut de la seva oferta avaluable de forma automàtica. Serà motiu d'exclusió incorporar dins del sobre B qualsevol informació que permeti desvetllar el contingut del sobre C.

7.- Condicions especials d'execució amb la justificació.

1. Les noves contractacions de personal que l'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte hagin de fer per executar-lo han d'efectuar-se preferentment entre persones que es trobin en situació legal d'atur conforme al que preveu l'article 208 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel que s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral definits en la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, o persones que disposin del certificat de discapacitat.

2. Durant tot el període d'execució del contracte, a no minorar unilateralment les condicions de treball que, en matèria de jornada i salari, i en els termes analitzats, així com a qualsevol millora sobre la legislació laboral bàsica aplicable que correspongui en cada moment a les persones treballadores adscrites al contracte en funció del conveni col·lectiu que resulti d'aplicació al presentar-se l'oferta, llevat acord explícit entre empresa i la representació dels treballadors.

3. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

4. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

5. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

6. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

B) Condicions especials de l'empresa contractista i subcontractista respecte la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal

El contractista, i els subcontractistes, se sotmeten a la normativa estatal i europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal, citada al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i la respectaran en tots i cadascun dels seus termes.

Aquestes condicions especials d'execució del contracte es consideren obligacions contractuals essencials.

8.- Pressupost base de licitació.

El pressupost base de licitació és de 267.168,00 €, IVA inclòs (220.800,00 €, IVA exclòs).

9.- Valor estimat del contracte amb indicació de tots els conceptes que l'integren, incloent els costos laborals, si existeixen.

El valor estimat del contracte és de 596.160,00 € (IVA exclòs), detalla tots els conceptes definits a l'article 101 de la Llei de Contractes del Sector Públic d'acord amb la tipologia del contracte i es concreta en el Quadre de Característiques.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost Base de Licitació	220.800,00 euros
Possibles modificacions	44.160,00 euros
Possibles pròrrogues	331.200,00 euros
Total	596.160,00 euros

10.- Indicar la necessitat que es vol cobrir amb la licitació relacionat amb l'objecte del contracte.

S'adjunta l'informe de necessitat com Annex 2.

11.- Elaboració de Plec de Prescripcions Tècniques

El Plec de Prescripcions Tècniques ha estat elaborat pel departament d'Atenció a la Ciutadania del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

ANNEX 1. RELATIU AL PUNT 5 (SOLVÈNCIA)**- Solvència Econòmica i financera**

Volum anual de negocis en l'àmbit del contracte, referit al millor exercici dins dels darrers tres disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari. El volum de negocis mínim anual haurà de ser igual o superior al valor estimat del contracte al que es presenta oferta. L'acreditació del volum anual s'efectuarà mitjançant presentació de darrers comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o entitat a la que hagin de trobar-se registrats. En cas d'empresaris individuals, no inscrits al Registre mercantil l'acreditació s'efectuarà mitjançant els llibres d'inventaris i els comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

- Solvència tècnica o professional:

Relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa efectuats durant els darrers tres anys, indicant l'import, les dates i el destinatari, públic o privat d'aquests. L'empresa que resulti adjudicatària haurà d'acreditar (mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o una declaració de l'empresari) que, en algun d'aquests exercicis, ha realitzat un mínim de serveis de característiques similars a les de l'objecte d'aquest contracte i per un import anual acumulat en l'any de més execució sigui igual o superior al 70% (IVA exclòs) de l'annualitat mitja del contracte al que es presenti oferta.

- Es presentarà una relació dels serveis prestats de natura anàloga a l'objecte de la present licitació, realitzats en els últims tres (3) anys, on s'ha d'incloure com a mínim tres (3) referències d'un servei similar a l'objecte d'aquest plec, tant en el que a requeriments tecnològics es refereix com en clients de característiques similars al CSAPG.
- S'ha d'indicar, de forma inexcusable, les següents dades per cada referència presentada:
 - Descripció solució tecnològica
 - Volumetria i resum de resultats oferts pel servei.

En el cas que l'empresari subcontracti part del contracte, serà necessari indicar l'empresa i percentatge que es té previst contractar, sempre tenint present el que es determina a l'**apartat P** del present document.

Les unions temporals hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i tècnica mitjançant l'acumulació de les característiques de cadascun dels integrants de la unió, essent requisit bàsic per a l'acumulació que totes les empreses que concorrin a la unió temporal acreditin separatament la seva solvència en relació amb el contracte al que opten.

Per als casos en què es recorri a l'acreditació de la solvència per mitjà de tercers, s'haurà d'aportar document de compromís signat per aquest tercer mitjançant el qual garanteixi la disposició efectiva dels mitjans de solvència durant tot el període d'execució del contracte, i s'haurà de detallar quins són els recursos que es posen a disposició per tal de garantir el compliment de la solvència en qüestió.

ANNEX 2. RELATIU A L'INFORME DE NECESSITATS

Mitjançant el present informe, es justifica la necessitat d'iniciar expedient de licitació del contracte del servei de consultoria, anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació, posada en funcionament, suport, manteniment i llicenciamment per a la realització del servei d'enviament de missatges SMS i correu electrònic als pacients del Consorci Sanitari de l' Alt Penedès i Garraf, atenent les següents consideracions:

- L'objectiu del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació.
- El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf disposa dels centres de treball següents: Hospital Comarcal Alt Penedès, Hospital Residència Sant Camil, Hospital Sant Antoni Abat, Centre de Rehabilitació i CAPI Baix-a-Mar.
- S'aposta per la comunicació als usuaris via SMS i correu electrònic, sense descartar altres possibles vies de contacte, per una millor gestió de les citacions a visites i proves del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf que permet també el control de pacients que finalment no poden o no volen assistir a la visita/prova i poder optimitzar les agendes ocupant els forats que deixen lliures. Es pretén potenciar les vies de contacte que resultin més eficaces en cada situació.
- Després de la posada en marxa del nou HIS es detecta la necessitat d'unificar els criteris d'enviament de SMS als pacients del Consorci. Es considera necessari fer extensiu als pacients de tots els àmbits, l'enviament de SMS d'avís, recordatori i modificació per les mateixes actuacions (visites, proves, tractaments,...), així com l'enviament per altres possibles motius (campanyes informatives, enquestes,...)
- Aquesta mesura ens permet consensuar millores en la comunicació amb els nostres usuaris i entre els diferents centres del Consorci i presentar-les conjuntament al proveïdor.
- Una vegada revisat l'històric d'enviaments dels darrers anys, tenint en compte les possibles eventualitats tals com nous circuits i motius d'enviament futurs, entre d'altres, es conclou un dimensionament del servei en un màxim de 1.600.000 comunicacions anuals.
- D'aquesta manera, es proposa un servei amb un preu unitari màxim de 0,069€/SMS, IVA exclòs, tenint un volum màxim d'enviaments aproximats de 1.600.000SMS/any. El preu unitari inclou totes les despeses necessàries per executar el servei (despeses de personal, desenvolupament, personalització, integració, formació, llicenciamment i manteniment de la plataforma de gestió). Així, el pressupost màxim de licitació d'aquest contracte és de 220.800,00€ abans d'IVA, per als dos (2) primers anys de contracte.
- El servei es planteja per una vigència de 2 anys, amb possibilitat de fins a 3 pròrrogues anuals. Es preveu també incloure un 20% per atendre possibles modificacions de contracte que puguin succeir durant tota la vigència del mateix.

- El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf és una entitat sanitària pública sotmesa al règim de contractació pública de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del Sector Públic per la qual cosa mitjançant el present informe es sol·licita es duguin a terme els tràmits necessaris per a la licitació d'aquest contracte d'acord amb la legislació indicada.