

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

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

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació
2. Requeriments tècnics específics d'obligat compliment
 - 2.1 Descripció del servei de gestió d'atenció telefònica
 - 2.2 Condicions generals del servei
 - 2.3 Requisit de contractació d'un Centre Especial d'Ocupació
3. Abast del servei
 - 3.1 Àmbit del servei
 - 3.2 Horaris i lloc del servei
 - 3.3 Recursos humans per la prestació del servei
 - 3.4 Perfil competencial del personal d'obligat compliment
4. Clàusules d'execució basades en Responsabilitat social corporativa
 - 4.1 Igualtat de gènere
 - 4.1 Clàusula ètica
5. Altres prestacions a valorar
6. Durada i import de la contractació
 - 6.1 Durada del contracte
 - 6.2 Import del contracte
7. Òrgan de contractació
8. Requeriments addicionals obligatoris
 - 8.1 Obligacions de l'empresa adjudicatària
 - 8.2 Prevenció de riscos laborals
 - 8.3 Formació
 - 8.4 Visita obligatòria a les instal·lacions del Centre
9. Compliment de la normativa aplicable
10. Seguiment de la qualitat del servei
 - 10.1 Obligacions de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron
 - 10.2 Valoració global del servei
 - 10.3 Mecanismes de coordinació entre l'HUVH i l'empresa adjudicatària
 - 10.4 Incidències observades en el seguiment de l'oferta i sancions aplicables
 - 10.5 Penalitzacions . Causes de la resolució de la contractació

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del contracte consisteix en el servei de gestió d'atenció telefònica per a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron realitza un servei de gestió de les trucades telefòniques de 24 hores i 365 dies l'any sense interrupció amb presència física d'operadors telefòniques. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron està desenvolupament un nou model d'atenció a la ciutadania multicanal que orientat a millorar l'acollida i la informació a la ciutadania en la atenció telefònica i les respostes digitals.

Actualment no es pot garantir aquest model d'atenció en sistemes tecnològics que substitueixin els recursos humans i l'Hospital només pot garantir i organitzar el servei en el torn de matí de (8:00 h a 15:00 h) amb els recursos humans actuals.

Per aquest motiu, es requereix disposar de l'assistència dels serveis externs d'atenció telefònica en el tor de tarda de 15:00 h a 22:00 h i torn de nit de 22:01 a 08:00 h del matí els dies laborables, festius intersetmanals i caps de setmana.

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.

2. REQUERIMENTS TÈCNICS ESPECÍFICS D'OBLIGAT COMPLIMENT.

Els licitadors hauran d'aportar informació detallada sobre el compliment d'aquests requisits tècnics.

2.1 Descripció del servei de gestió d'atenció telefònica

El servei de gestió d'atenció telefònica haurà de complir amb les següents condicions:

L'àmbit funcional del objecte de la prestació és l'atenció i gestió presencial en el Campus Vall d'Hebron, de totes trucades rebudes a la centraleta telefònica en horari de tarda i nit de dies feiners, festius i cap de setmana, així com la gestió i respostes de les consultes via e-mail i altres comunicacions digitals de la ciutadania. El lloc de treball està situat a les instal·lacions de la centraleta de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

2.2 Condicions generals del servei

1. L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei al espai físic habilitat per l'Hospital com a centraleta telefònica.
2. El personal de l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el sistema operatiu i els mitjans tècnics de gestió de trucades de que disposa l'Hospital.
3. El personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir cura de mantenir les instal·lacions i els materials al seu càrrec en condicions òptimes de funcionament, i comunicar al responsable de l'Hospital qualsevol incidència que es pugui produir.
4. Tots els procediments operatius del servei que ofereixi l'empresa han de seguir el programari específic així com complir els controls de seguretat marcats per donar resposta a les necessitats de comunicacions telefòniques a la ciutadania.
5. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un estudi de la volumetria i tipologia del servei a realitzar previ a la transició de prestació del servei. Derivat d'aquesta anàlisi s'establirà un recull de les tipologies majoritàries del servei, definint un flux de decisió per a cada una d'elles, per a ser implementat amb la validació de l'Hospital.

2.3 Requisit de contractació d'un Centre Especial d'Ocupació

D'acord amb els principis de contractació pública responsable i en compliment del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, així com el que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), es fixa com a requisit per a la present licitació que l'empresa adjudicatària sigui un Centre Especial d'Ocupació.

Aquest requisit respon a la necessitat de fomentar la inserció laboral de persones amb discapacitat, promovent la seva inclusió en el mercat de treball i assegurant que la prestació del servei contribueixi a la millora de la cohesió social i la igualtat d'oportunitats.

A més, aquesta mesura està alineada amb les polítiques públiques de contractació responsable i les directrius establertes per la Generalitat de Catalunya i altres organismes de referència en matèria de responsabilitat social corporativa en la contractació pública.

Per tant, només podran concórrer a la licitació aquells licitadors que tinguin la qualificació de Centre Especial d'Ocupació d'acord amb la normativa vigent. Els licitadors hauran de presentar documentació que acrediti la seva condició de Centre Especial d'Ocupació mitjançant la inscripció en el registre oficial corresponent.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

3. ABAST DEL SERVEI

3.1 Àmbit del servei

1. Gestió de trucades externes: L'objectiu es acollir i facilitar la comunicació telefònica, assegurant l'accessibilitat dels ciutadans als diferents serveis del Campus Vall d'Hebron.
2. Punt d'informació i atenció telefònica:
 - Gestionar la informació de la consulta telefònica amb orientació de prestació de servei a la ciutadania.
 - Donar suport en situacions excepcionals d'emergència, aquelles que requereixen una gestió específica i/o campanyes informatives, que l'hospital consideri rellevants per a la seva comunicació amb la ciutadania
3. Gestió de les consultes digitals de la ciutadania: donar resposta formal segons protocols del Campus Vall d'Hebron i redirigir consultes cap als serveis específics.

Formen part de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron els següents centres:

- Hospital General
- Hospital Infantil i Hospital de la Dona
- Hospital de Traumatologia, Rehabilitació i Cremats
- Edifici d'Anatomia Patològica i Microbiologia, Laboratoris
- Edifici Antiga Escola d'Infermeria
- Edifici Pavelló Docent
- CemCat
- Mòduls A B i C i mòdul Genètica
- Edifici Mediterrània
- PSVP- Edifici Garbí

3.2 Horaris i lloc del servei

El servei sol·licitat ha d'estar disponible tots els dies de l'any, de dilluns a diumenge i festius, i des de les 15:00 hores fins les 08:00 hores del dia següent (365 dies de l'any)

El servei es durà a terme a les instal·lacions de la centraleta de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, amb els mitjans tècnics i sistema operatiu de que disposa el centre.

3.3 Recursos humans per la prestació del servei

Segons la mitjana de trucades en la franja horària requerida es considera la necessitat de cobertura d'una persona per tram horari i torn:

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

HORARI	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	DISSABTE	DIUMENGE
15:00 – 22:00	7 hores	7 hores	7 hores	7 hores	7 hores	7 hores	7 hores
15:00 – 19:00	4 hores	4 hores	4 hores	4 hores	4 hores		
22:00 – 08:00	10 hores	10 hores	10 hores	10 hores	10 hores	10 hores	10 hores

HORARI	15:00 a 22:00 h	15:00 a 19:00 h	22:00 a 08:00 h
Feiners tarda	1	1	
Feiners nit			1
Festius tarda	1		
Festius nit			1

3.4 Perfil competencial del personal d'obligat compliment.

Per donar resposta aquesta activitat es precisa professionals amb perfil específic d'obligat compliment:

- Personal qualificat preferentment Auxiliar Administratiu/va
- Formació acreditada específica en atenció telefònica
- Possessió del certificat d'escolaritat o equivalent.
- Parlar i escriure correctament català i castellà. Es valorarà coneixement d'anglès o d'altres idiomes.
- Coneixements acreditats de comunicació digital
- No patir malalties ni estar afectat per limitacions físiques o psíquiques que siguin incompatibles amb l'acompliment de les funcions corresponents.

La dinàmica de les comunicacions es complexa en l'àmbit de la salut en un hospital de 3er. Nivell, per la qual cosa el personal contractat per aquesta activitat ha de tenir competències en comunicació requerides pel lloc de treball.

L'equip de professionals del servei hauran de comptar amb un coordinador encarregat de les tasques de gestió d'aquest personal.

L'empresa adjudicatària del servei haurà de comptar amb un pla de contingència que asseguri la cobertura o ampliació immediata del servei en situacions excepcionals d'emergència. Alhora haurà de comptar també amb un pla de substitució immediata de personal en cas d'absències no previstes.

Aquest son requisits indispensables d'obligat compliment. Les empreses que no puguin complir amb aquestes característiques quedaran excloses del procés de licitació.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

4. CLÀUSULES D'EXECUCIÓ BASEDES EN RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

4.1 Igualtat de gènere:

L'empresa contractista en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i la imatge.

4.2 Clàusula ètica:

Els licitadors i els contractistes assumeixen les obligacions següents:

- Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

5. ALTRES PRESTACIONS A VALORAR

Aquestes prestacions seran valorades, entenent que permeten millorar la realització del servei contractat:

Es valorarà positivament Implementar sistemes tecnològics avançats que incloguin la integració de sistemes d'intel·ligència artificial per la gestió i/o seguiment del servei, així com el desplegament d'una centraleta que permeti la devolució automàtica de trucades perdudes i una gestió integral multicanal amb les altres àrees de l'Hospital. La implementació de sistemes tecnològics avançats millora l'eficiència i la qualitat del servei mitjançant l'automatització i l'optimització de recursos. La intel·ligència artificial facilita la gestió i el seguiment del servei, mentre que una centraleta amb devolució automàtica de trucades i gestió multicanal millora la comunicació i la coordinació amb les altres àrees de l'Hospital, reduint temps d'espera i garantint una atenció més eficient.

Es valorarà la presentació d'una proposta de transició a un model de prestació a les instal·lacions del proveïdor, així com la definició de models de backup per la substitució dels agents en servei, garantint la continuïtat operativa. El pla de continuïtat i transició del servei assegura una adaptació ordenada al model de prestació a les instal·lacions del proveïdor. A més, la definició de models de backup per a la substitució d'agents garanteix la continuïtat operativa i la qualitat del servei.

Es valorarà de manera positiva acreditar l'experiència del personal adscrit a la prestació del servei en l'atenció telefònica en l'àmbit hospitalari. La gestió d'aquest tipus d'atenció requereix una comprensió dels protocols sanitaris, dels circuits assistencials i de les pautes de derivació, així com una comunicació clara i empàtica amb pacients, familiars i professionals sanitaris. Valorar l'experiència d'aquest personal assegura que el servei es presta amb professionals que disposen del

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

bagatge necessari per realitzar-lo amb garanties de qualitat, ja que la seva trajectòria professional pot afectar de manera significativa la correcta execució del servei.

També es valorarà de forma positiva que el personal tingui coneixements d'anglès acreditats, a partir d'un nivell B1 o equivalent. L'anglès, considerat gairebé un estàndard a nivell internacional, és essencial en un hospital de referència com el Vall d'Hebron, ja que garanteix una comunicació clara i eficient amb pacients de diferents nacionalitats, millorant així la qualitat de l'atenció i l'experiència hospitalària.

Pel que fa a la gestió d'incidències, queixes i reclamacions, es valorarà positivament la celeritat en la seva resolució. La rapidesa en la resolució d'incidències és un factor crític per a la qualitat del servei. Valorar el compromís del licitador en aquest aspecte garanteix un millor servei per als usuaris.

6. DURADA I IMPORT DEL CONTRACTE

6.1 Durada del contracte

D'acord amb l'article 29 de la LCSP, els contractes de serveis tenen un termini màxim de durada de cinc anys, incloses les possibles pròrroques, per tant, 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'HUVH, la **durada prevista** del contracte s'ha establert des del dia **de la seva adjudicació fins el dia 31.12.2025**.

El contracte preveure un termini de pròrroga fins el dia **31.12.2027**, 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.

6.2 Import del contracte

El preu d'aquest contacte s'ha de determinar en funció del temps de prestació del servei previst i un preu unitari que es el següent:

	Preu hora sense IVA	Preu hora amb IVA
Feiners diürn	12,77 €	15,46 €
Feiners nit	13,53 €	16,37 €
Festiu diürn	14,66 €	17,74 €
Festiu nocturn	15,00 €	18,15 €

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center (anteriorment telemàrqueting), publicat al BOE el 9 de juny de 2023.

BOE-A-2023-13741 Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Els imports salarials fixats al conveni sectorial són els que regeixen als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial en matèria salarial comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial.

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 anualitzades, que es descriuen en el següent quadre:

DESGLOSSAMENT PRESSUPOST LICITACIÓ		
	Import	%
Costos directes		
Despeses de personal	89.451,52 €	
Materials i equipaments	408,57 €	
Costos indirectes		
Despeses generals	2.695,80 €	
Benefici industrial	5.391,61 €	
Subtotal sense IVA	97.947,50 €	
IVA	20.568,98 €	21%
TOTAL	118.516,48 €	

El pressupost base de licitació pel període de contracte, del càlcul realitzat en funció dels paràmetres indicat (detall annex 1), s'ha determinat en **97.947,50 euros IVA exclòs**, (**118.516,48 euros IVA inclòs**) i un valor estimat de contracte de **293.842,50 euros IVA exclòs**, atenent a la possible pròrroga del contracte i les possibles modificacions previstes.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

EXERCICIS	IMPORT S/IVA	IVA (%)	IMPORT A/IVA
2025	97.947,50 €	21%	118.516,48 €
2026 (Pròrroga)	97.947,50 €	21 %	118.516,48 €
2027 (Pròrroga)	97.947,50 €	21 %	118.516,48 €
TOTAL	293.842,50 €	21 %	355.549,44 €

7. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ I CENTRES DESTINATARIS DEL SERVEI

L'òrgan de contractació és el Gerent de l' Hospital Vall d'Hebron. El centre destinatari del servei és l'Hospital Vall d'Hebron.

8. REQUERIMENTS ADDICIONALS OBLIGATORIS

8.1 Obligacions de l'empresa adjudicatària

1. L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir amb una persona durant l'horari establert en aquest plec, el servei d'atenció de la centralita telefònica del campus Vall d'Hebron. És responsabilitat de l'empresa cobrir tots els recursos humans requerits per l'execució del servei, el compliment de les funcions i els horaris.
2. Per a coordinar les relacions de treball entre, l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i l'empresa adjudicatària, es designaran uns representants els qual seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es presentin i planificaran aquelles accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Per aquesta funció i per a exercir les funcions de seguiment del contracte, Campus vall d'Hebron estarà representat per la Coordinadora de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania.
3. L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta realització del servei autoritzat. Per això haurà d'exercir la pertinent supervisió per part d'un responsable general que estarà en comunicació activa amb el representat de l'Hospital.
4. L'empresa adjudicatària s'ocuparà de que el personal s'incorpori al servei amb suficient coneixement de les característiques particulars de la feina, en especial del sistema d'extensions telefòniques, de persones, serveis, departaments o zones del campus Vall d'Hebron.
5. Per a l'execució dels treballs, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, que

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

identificarà prèviament a la seva incorporació a l'Hospital, d'acord amb la relació següent:

- Nom i cognoms del treballador/a
 - Categoria professional
 - DNI
 - Número de afiliació a la Seguretat Social
 - Antiguitat
6. Els treballadors amb relació laboral amb l'empresa adjudicatària han d'anar degudament identificats.
 7. L'Empresa adjudicatària no podrà cedir o subcontractar la execució del servei del present contracte sense autorització prèvia de l'Hospital Vall d'Hebron per l'execució del servei.
 8. El personal no tindrà cap vinculació laboral amb Hospital Universitari Vall d'Hebron, ni d'exercici dels drets específics del personal de l'ICS.
 9. L'Empresa adjudicatària està obligada a tenir afiliats a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació de serveis contractats, així com el compliment de la legislació laboral vigent. Prèviament a la liquidació mensual dels serveis prestats el contractista aportarà mitjançant els documents adients la informació que acredita trobar-se al corrent de pagament de les nòmines i les quotes de la seguretat social corresponents al seu personal que presta serveis a l'Hospital (TC1, TC2, i fulls de salari)
 10. L'empresa adjudicatària assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat del personal destinat a l'execució del servei. S'ha de comprometre a cobrir totes les baixes dels treballadors, els absentismes, les vacances o qualsevol altre incidència sempre amb personal format i amb el compromís de que no quedarà el servei interromput. En cas de vaga presentarà una relació de serveis mínims i els realitzarà.
 11. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron podrà exigir a l'empresa adjudicatària la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitació professional, diligència, correcció envers al desenvolupament de l'objecte del contracte i/o els ciutadans.
 12. L'empresa adjudicatària tindrà tots els drets i deures respecte del seu personal, segons legislació vigent i la que en el cas es promulgui més endavant, sense que en cap cas resulti responsable l'Hospital d'aquestes obligacions.
 13. L'empresa adjudicatària serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones, pels danys que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació del servei de manera directa o indirecta.
 14. L'Empresa adjudicatària aportarà una pòlissa de responsabilitat mínima de 60.000 € que haurà de presentar en el termini no inferior a 5 dies abans de la signatura del contracte en cas que en resulti l'adjudicatari amb certificat de vigència i amb la inclusió de l'Hospital Vall d'Hebron. Serà condició indispensable per a la seva signatura.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

15. Els perjudicis que el personal de l'empresa adjudicatària pugui ocasionar als locals, mobiliari, instal·lacions o qualsevol altre propietat de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, ja sigui o no per negligència, serà indemnitzat pel mateix, si així ho considera l'Hospital, el qual podrà deduir la compensació procedent de les factures que presenti l'empresa adjudicatària. L'assegurança sol·licitada no s'entendrà com a limitativa d'eventuals responsabilitats.
16. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron pertany a la Xarxa Hospitals sense Fum que, d'acord amb la llei 28/2005 del 26 de desembre de mesures sanitàries contra el tabaquisme, estableix que els centres sanitaris són espais sense fum. L'empresa adjudicatària es compromet al compliment d'aquesta normativa.

8.2 Prevenció de riscos laborals

L'empresa contractada haurà de complir amb la normativa específica de prevenció de riscos laborals. Així mateix, s'aportarà obligatòriament la documentació necessària justificativa, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.

8.3 Formació

La empresa adjudicatària haurà de formar al seu personal pel que fa a les tasques contractades. Garantirà també, en tot moment, la formació continuada dels professionals.

8.4 Visita obligatòria a les instal·lacions del centre

Els licitadors estan obligats a visitar les instal·lacions del Centre, prèviament a la presentació de la seva oferta, on se'ls mostraran els espais on s'haurà de desenvolupar la seva activitat. Els responsables de l'HUVH lliuraran un certificat de visita. En cas de no presentar aquest certificat dins de l'oferta (sobre 1), l'empresa serà exclosa de la licitació.

9. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA APLICABLE

L'adjudicatari, en el desenvolupament del servei, s'haurà d'ajustar a tota la normativa vigent aplicable. També s'han d'ajustar al compliment de la resta de normatives de seguretat i salut.

10. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI

El servei d'atenció de la centraleta telefònica de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron es considera com a un element clau pel correcte funcionament del centre. La qualitat del servei proposat cal que sigui realitzat d'acord amb el que es descriu a continuació:

A. L'empresa adjudicatària ha de prestar el servei segons el model d'atenció a la ciutadania multicanal:

- Atenció telefònica professional, amable, empàtica i predisposició a la col·laboració i versatilitat de competències.
- Gestionar la informació telefònica amb prestació de serveis a la ciutadania.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

- Diligència en les respostes telefòniques i digitals
- Coordinació entre els diferents torns i puntualitat
- Flexibilitat per donar resposta a les necessitats en les situacions excepcionals i/o d'emergències.

B. El servei contractat haurà de treballar alineat amb els objectius de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron en l'atenció telefònica i digital a la ciutadania:

- Millorar el temps d'espera de la trucada
- Incrementar la qualitat de resposta a la trucada.
- Millorar l'accessibilitat telefònica
- Respostes a les comunicacions digitals en temps i forma adequat
- Compromís amb la millora continua de l'atenció telefònica i resposta digital:
 - Derivació de consultes als serveis pertinents en 48 hores i resposta de cortesia al ciutadà.
 - Resposta en 48 hores al ciutadà de les consultes d'informació general estandarditzades.

10.1 Obligacions de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron

1. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron, mitjançant la Coordinació de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, supervisarà el funcionament d'aquest servei i la seva adequació a les normes en el Plec d'aquest document.
2. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron nomenarà a un coordinador operatiu de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania que serà la persona de referència i interlocutor amb l'empresa per al desenvolupament operatiu del servei.
3. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron proporcionarà al personal de l'empresa l'accés a les dependències de la centraleta i als accessos al sistema operatiu de gestió de trucades i correu electrònic.
4. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron complementarà la formació específica del personal de l'empresa en els continguts propis del model de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania per tal d'adequar-lo al context hospitalari.
5. L'Hospital Universitari Vall d'Hebron facilitarà la formació pràctica i actualitzacions necessàries per a desenvolupar les tasques encomanades; en aquest cas les hores utilitzades serien sense càrrec a l'Hospital

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

10.2 Valoració global del servei

L'HUVH designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb la que tractarà directament els aspectes relacionats amb el desenvolupament normal de les prestacions del servei.

Entre altres tasques, es realitzaran les següents:

- L'aprovació de la planificació funcional del servei.
- La recepció i avaluació dels resultats sobre els controls sol·licitats.
- La realització d'inspeccions periòdiques per a comprovar la qualitat del servei.
- L'acompliment en general del contracte.

Per a totes les qüestions relatives a la prestació i qualitat del servei prestat serà la Unitat d'Atenció a la Ciutadania qui farà el seguiment.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a atendre les indicacions que des d'aquesta Unitat li comuniqui, incloent-hi el canvi de materials, productes o sistemes de treball i a facilitar tota la documentació que se'ls requereixi.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar puntualment als representants de l'Hospital de qualsevol incidència que es produeixi en el desenvolupament de la seva activitat i estarà obligada, en tot moment, a permetre el seu accés a les instal·lacions així com a revisar tota la documentació que es requereixi.

Quan ho requereixi l'Hospital, l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar els comptes d'explotació per totes les línies d'activitat, els balanços, la documentació econòmica i la documentació que s'estimi necessària, relacionada amb la gestió dels diversos serveis prestats en l'Hospital.

L'HUVH podrà encarregar externament la realització de controls de qualitat i auditories sobre la qualitat del servei, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització d'aquesta tasca.

10.3 Mecanismes de coordinació entre l'HUVH i l'empresa adjudicatària

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- "In situ", pel que fa a l'operativa diària, mitjançant el diàleg entre la persona responsable de la coordinació designada per l'HUVH i els responsables del servei per part de l'empresa adjudicatària.
- "In situ", a través dels mecanismes de seguiment de la qualitat de la prestació del servei.
- Periòdicament, o a petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a escala dels dos màxims responsables del servei de l'empresa i de l'HUVH. En aquestes sessions, es revisaran especialment els resultats del darrer període, l'evolució en la qualitat del servei i quines són les propostes de millora presentades per l'adjudicatari.
- Reunió semestral ordinària i, si s'escau, reunions extraordinàries de coordinació empresarial entre la UBP de l'HUVH i el responsable de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa adjudicatària.

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

10.4 Incidències observades en el seguiment de l'oferta i sancions aplicables

Els incompliments en les condicions establertes al contracte quedaran regulats d'acord amb l'annex 10 del PCAP en referència al règim d'incompliments i aplicació de penalitzacions.

En el cas que a l'Hospital se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, a conseqüència de l'incompliment de mesures per part de l'empresa contractada, l'Hospital repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

L'Hospital podrà aplicar altres sancions si durant la vigència del contracte ho considera oportú, prèvia notificació a l'empresa adjudicatària. Aquestes sancions podran ser de caràcter lleu, greu o molt greu. La seva reiteració podria repercutir en la rescissió del contracte. En tot el que es refereix a la prestació del servei, s'ha d'atendre al que s'estipula a la legislació vigent i en el Plec de condicions administratives particulars.

En qualsevol cas l'import total de sancions mensuals, està limitat al que apareix en el PCAP. L'import de la sanció es deduirà de la facturació del mes següent.

10.5 Penalitzacions. Causes de la resolució de la contractació

Seràn causa de resolució de la contractació, el supòsits següents:

- L'Hospital podrà rescindir el contracte i procedir a la seva liquidació, si s'interromp la prestació del servei per part del contractista, excepte en cas de vaga legal, l'empresa contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que determini l'Administració.
- L'incompliment d'alguna de les obligacions contingudes en el contracte, les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa, les causes indicades en el present Plec, les indicades per la legislació vigent, la suspensió del servei per raons d'interès públic i l'incompliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes aplicables al cas.
- Per resultats de la qualitat inferiors als exigits.

Francisco García Morales
Director de Comunicació, Estratègia Corporativa i Atenció Ciutadana
Hospital Universitari Vall d'Hebron
Barcelona

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

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101430579/25/PO

ANNEX 1

TARDA		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL DIES/ HORES	Preu hora sense iva	Preu hora amb iva	Import total sense IVA	Import total amb IVA
Laborables	Dies	21	20	21	20	21	19	23	20	20	23	20	20	248				
	Hores	231	220	231	220	231	209	253	220	220	253	220	220	2728	12,77	15,45	34.836,56 €	42.152,24 €
Dissabte	Dies	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52				
	Hores	28	28	35	28	35	28	28	35	28	28	35	28	364	14,66	17,74	5.336,24 €	6.456,85 €
Diumenge	Dies	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52				
	Hores	28	28	35	28	28	35	28	35	28	28	35	28	364	14,66	17,74	5.336,24 €	6.456,85 €
Festius	Dies	2	0	0	2	1	2	0	1	2	0	0	3	13				
	Hores	14	0	0	14	7	14	0	7	14	0	0	21	91	14,66	17,74	1.334,06 €	1.614,21 €
NIT		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL HORES	Import hora sense iva	Preu hora amb iva	Import total sense IVA	Import total amb IVA
Laborables	Dies	21	20	21	20	21	19	23	20	20	23	20	20	248				
	Hores	210	200	210	200	210	190	230	200	200	230	200	200	2480	13,53	16,37	33.554,40 €	40.600,82 €
Dissabte	Dies	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	52				
	Hores	40	40	50	40	50	40	40	50	40	40	50	40	520	15,00	18,15	7.800,00 €	9.438,00 €
Diumenge	Dies	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52				
	Hores	40	40	50	40	40	50	40	50	40	40	50	40	520	15,00	18,15	7.800,00 €	9.438,00 €
Festius	Dies	2	0	0	2	1	2	0	1	2	0	0	3	13				
	Hores	20	0	0	20	10	20	0	10	20	0	0	30	130	15,00	18,15	1.950,00 €	2.359,50 €
															TOTALS		97.947,50 €	118.516,48 €