

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ DE DUES OFICINES TÈCNIQUES PER A LA MILLORA DEL CONEIXEMENT DE L'USUARI EN LA SEVA RELACIÓ AMB EL SISTEMA DE SALUT DE CATALUNYA I PER A L'EVOLUCIÓ DEL MODEL DE RELACIÓ DEL CIUTADÀ AMB EL SISTEMA DE SALUT DE CATALUNYA.

EXPEDIENT SCS-2025-69

1. Objecte de l'Acord marc i necessitats a satisfer

El Servei Català de la Salut té com a prioritat a través de l'ACIU donar resposta a: assegurar l'equitat, l'accessibilitat i una experiència adaptada a les persones, en l'ús de les solucions digitals adreçades a la ciutadania dels proveïdors del sistema sanitari de Catalunya; millorar el coneixement de la persona usuària de salut i les seves necessitats de relació amb el sistema sanitari, i en concret, en els canals i eines no presencials; millorar la interrelació entre el ciutadà i els professionals del sistema, millorant l'experiència digital dels usuaris; prioritzar la protecció dels col·lectius de risc a través de la creació d'eines i un pla relacional que permeti la personalització de l'accés, la interrelació i l'assistència; permetre l'accés a la informació de la seva salut a la ciutadania; potenciar l'apoderament en salut i potenciar eines que permetin la gestió de la pròpia salut de la ciutadania; desenvolupar i millorar l'entorn digital de salut, adoptant les tecnologies que el mercat ofereix per tal d'optimitzar els recursos, l'assistència, l'accés i la experiència d'usuari; optimitzar els processos i les solucions digitals i dels canals d'atenció no presencials que optimitzin els fluxos i els recursos en la gestió i l'atenció a la ciutadania; definir i posar en marxa plans relacionals personalitzats amb públics objectiu claus: joves, persones grans, persones de risc; i promoure els eixos estratègics de salut a través de la millora en els canals de relació no presencial.

Per donar compliment aquets es fa necessari contractar els serveis de dues oficines tècniques que es concretaran, per una banda, en la prestació de serveis per la millora del coneixement de la persona usuària en la seva relació amb eines i canals centralitzats no presencials de relació amb el sistema de salut de Catalunya; i per l'altra en la creació, conceptualització i optimització de les solucions digitals d'accés i interrelació de a ciutadania al sistema sanitari tals com l'espai de salut digital del ciutadà La Meva Salut.

En conseqüència, es fa necessari iniciar un procediment obert mitjançant un Acord Marc per licitar els serveis anteriorment descrits per l'any 2025.

Atès que el Servei Català de la Salut no disposa de mitjans propis suficients per a poder realitzar aquesta feina, es proposa encarregar la contractació de mitjans externs per a la seva realització, d'acord amb el que preveu l'article 30.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic.

2. Existència de Lots

La licitació es divideix en els següent lots:

Lot 1: Oficina tècnica per a la millora del coneixement de la persona usuària en la seva relació amb les eines i canals centralitzats no presencials de relació amb el Sistema de Salut de Catalunya.

Lot 2: Oficina tècnica per a la evolució del model de relació digital del ciutadà amb el Sistema de Salut de Catalunya a través de la creació, conceptualització i millora dels canals i actius digitals necessaris.

Els licitadors només podran resultar adjudicatari d'un dels dos lots objecte del contracte. En cas que un licitador resulti inicialment adjudicatari dels dos, se li adjudicarà el lot amb el valor estimat més alt, essent el segon classificat de l'altre lot, l'adjudicatari d'aquest lot. Només en el cas de que quedés una única oferta vàlida al final de la licitació, aquesta podria ser adjudicatària dels dos lots.

CPV: 72000000-5

3. Valor estimat de l'Acord marc

4.615.198,72 euros (sense IVA)

Nº lot	Import base €	IVA €	Import anualitat €	Valor estimat €
1	247.699,68	52.016,93	299.716,61	990.798,72
2	906.100,00	190.281,00	1.096.381,00	3.624.400,00

4. Determinació del preu de l'Acord marc

El pressupost de licitació és de 1.153.799,68€ sense IVA i 1.396.097,61€ amb IVA inclòs per la primera anualitat desglossat en dos lots.

El contracte tindrà una durada d'un any natural des de la seva formalització i es podrà prorrogar durant 3 anualitats més. (1+3)

Per tant, el valor estimat del contracte total (pròrrogues incloses) és de 4.615.198,72€ sense IVA, 5.584.390,45€ IVA inclòs (1+3).

S'estima que els costos directes són d'un 79% del contracte, els costos directes un 15% i el benefici empresarial és del 6%.

PRESSUPOST DEL CONTRACTE SENSE IVA	1.153.799,68	
Costos directes	79%	911.501,75€
Costos indirectes	15%	173.069,95€
Benefici empresarial	6%	69.227,98€
IVA	21%	242.297,93€
Pressupost del contracte amb IVA inclòs		1.396.097,61€

Costos directes:

S'estima que els costos directes de la contractació són un 79% de la licitació amb un total de 911.501,75 euros anuals (IVA no inclòs).

Per al càlcul dels costos directes s'ha pres com a referència els sous bruts anuals publicats per la consultora de recursos humans "Hays, *Guia del mercado laboral 2024*", ja que les taules retributives dels convenis col·lectius als quals s'acullen aquesta tipologia d'empreses es troben molt allunyats del que s'està retribuïnt en el mercat i s'han assimilat als perfils definits en el contracte.

S'ha estimat la repercussió per les despeses de la Seguretat Social a càrrec de l'empresari d'un 31% i un cost per al període de vacances del 8.4%. Així mateix, per determinar el preu per perfil i hora, s'ha tingut en compte la jornada anual de 1.800 hores establerta al XVII Conveni estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública (BOE núm. 57, de 6.03.2018), per ser el conveni al que majoritàriament, s'acullen aquesta tipologia d'empreses.

A partir d'aquests paràmetres, s'estima que el preu per perfil i hora requerits és el que s'indica a continuació:

LOT 1. Investigació de necessitats i expectatives dels ciutadans envers els serveis de salut

Perfil	Perfil Hays (sector XX)	Sou brut anual 2024 (Hays)	Cost empresarial (31%)	Cost vacances (8.4%)	Cost directe	Preu hora/perfil amb costos directes
Coordinador general	LS Marketing Manager (sector Life Science)	70.000,00€	21.700,00€	5.880,00€	97.580,00€	54,21
Tècnic expert en investigació qualitativa	Market Research Specialist (Life Science)	42.500,00€	13.175,00€	3.570,00€	59.245,00€	32,91
Tècnic expert en investigació qualitativa	Market Research Specialist (Life Science)	42.500,00€	13.175,00€	3.570,00€	59.245,00€	32,91
Tècnic expert en experiència d'usuaris amb experiència en test d'usuaris de prototips digitals	UX Research (Digital)	40.000,00€	12.400,00€	3.360,00€	55.760,00€	30,98
Tècnic analista comportament d'usuari	Customer Experience CX (digital)	50.000,00€	15.500,00€	4.200,00€	69.700,00€	38,72

Per fer el càlcul dels costos directes de la contractació s'ha estimat el nombre d'hores perfil de dedicació anual, tal com es descriu en la taula adjunta per al LOT 1

Perfil	Preu hora/perfil amb costos directes (€)	Percentatge de dedicació %	Hores de dedicació de per perfil	Cost directe
--------	---	-------------------------------	---	--------------

Coordinador general	54,21	30%	540	29.274,00€
Tècnic expert en investigació qualitativa	32,91	100%	1800	59.245,00€
Tècnic expert en investigació qualitativa	32,91	75%	1350	44.433,75€
Tècnic expert en experiència d'usuaris mb experiència en test d'usuaris de prototips digitals	30,98	50%	900	27.880,00€
Tècnic analista comportament d'usuari	38,72	50%	900	34.850,00€
Total costos directes			5.490 hores totals	195.682,75€

LOT 2. Evolució del model de relació digital del ciutadà amb el Sistema de Salut de Catalunya a través de la creació, conceptualització i millora dels canals i actius digitals necessaris.

Perfil	Perfil Hays (sector XX)	Sou brut anual 2024 (Hays)	Cost empresarial (31%)	Cost vacances (8.4%)	Cost directe	Preu hora/perfil amb costos directes
Coordinador del projecte	LS-Maketing (Life Science)	70.000,00€	21.700,00€	5.580,00€	97.580,00€	54,21
Cap del projecte	Digital Account Director (Digital)	60.000,00€	18.600,00€	5.040,00€	83.640,00€	46,47
Especialista CRM	Salesforce Marketing Specialist (CRM) (Digital)	40.000,00€	12.400,00€	3.360,00€	55.760,00€	30,98

Director d'Art	Director art (Digital)	60.000,00€	18.600,00€	5.040,00€	83.640,00€	46,47
Analista funcional sènior	Digital Analyst (Digital)	50.000,00€	15.500,00€	4.200,00€	69.700,00€	38,72
Dissenyador sènior UX (1)	UX Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Dissenyador sènior UX (2)	UX Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Dissenyador sènior UX (3)	UX Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Dissenyador sènior UX (4)	UX Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Dissenyador sènior UX (5)	UX Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Dissenyador sènior UI	UI Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85
Especialista en continguts digitals	Content Specialist (Digital)	35.000,00€	10.850,00€	2.940,00€	48.790,00€	27,11
Especialista en continguts digitals	Content Specialist (Digital)	35.000,00€	10.850,00€	2.940,00€	48.790,00€	27,11
Dissenyador de producte	Product Designer (Digital)	45.000,00€	13.950,00€	3.780,00€	62.730,00€	34,85

Analista de dades	Digital Analyst (Digital)	50.000,00€	15.500,00€	4.200,00€	69.700,00€	38,72
-------------------	---------------------------	------------	------------	-----------	------------	-------

Per fer el càlcul dels costos directes de la contractació s'ha estimat el nombre d'hores perfil de dedicació anual, tal com es descriu en la taula adjunta per al **LOT 2**

Perfil	Preu hora/perfil amb costos directes (€)	Percentatge de dedicació %	Hores de dedicació per perfil	Cost directe
Coordinador del projecte	54,21	30%	540	29.274,00€
Cap del projecte	46,47	100%	1800	83.640,00€
Especialista CRM	30,98	30%	540	16.728,00€
Director d'Art	46,47	50%	900	41.820,00€
Analista funcional sènior	38,72	40%	720	27.880,00€
Dissenyador sènior UX (1)	34,85	100%	1800	62.730,00€
Dissenyador sènior UX (2)	34,85	100%	1800	62.730,00€
Dissenyador sènior UX (3)	34,85	100%	1800	62.730,00€
Dissenyador sènior UX (4)	34,85	100%	1800	62.730,00€
Dissenyador sènior UX (5)	34,85	70%	1260	43.911,00€
Dissenyador sènior UI	34,85	100%	1800	62.730,00€

Especialista en continguts digitals	27,11	100%	1800	48.790,00€
Especialista en continguts digitals	27,11	80%	1440	39.032,00€
Dissenyador de producte	34,85	80%	1440	50.184,00€
Analista de dades	38,72	30%	540	20.910,00€
Total costos directes			19.980 hores totals	715.819,00€

- LOT 1. Investigació de necessitats i expectatives dels ciutadans envers els serveis de salut: 195.682,75€ (IVA no inclòs)
- LOT 2. Creació i optimització d'actius digitals per a la ciutadania en la seva relació amb el sistema de salut de Catalunya: 715.819,00€ (IVA no inclòs)

Total costos directes de tot l'expedient: 911.501,75€ (IVA no inclòs)

Costos indirectes:

Per a fer el càlcul dels costos indirectes, i basant-se en el coneixement històric d'aquets serveis, s'han tingut en compte els restants costos necessaris per tal que l'empresa pugui executar l'objecte del contracte, com són els derivats de les infraestructures necessàries per a dur a terme el servei i altres despeses generals i d'administració. S'han estimat en un 15% de la despesa global.

- LOT 1. Investigació de necessitats i expectatives dels ciutadans envers els serveis de salut: 37.154,95€ (IVA no inclòs)
- LOT 2. Creació i optimització d'actius digitals per a la ciutadania en la seva relació amb el sistema de salut de Catalunya: 135.915,00€ (IVA no inclòs)

Total costos indirectes de tot l'expedient: 173.069,95€ (IVA no inclòs)

Benefici empresarial:

La previsió del benefici industrial s'ha considerat el 6% del contracte, d'acord amb la experiència i consulta del mercat.

- LOT 1. Investigació de necessitats i expectatives dels ciutadans envers els serveis de salut: 14.861,98€ (IVA no inclòs).

- LOT 2. Creació i optimització d'actius digitals per a la ciutadania en la seva relació amb el sistema de salut de Catalunya: 54.366,00€ (IVA no inclòs).

Total benefici empresarial de tot l'expedient: 69.337,98€ (IVA no inclòs)

IVA aplicable:

L'IVA aplicable és del 21% sobre el pressupost base de licitació i resulta un IVA aplicable total de 242.297,93€ (anual)

- LOT 1: 52.016,93 €
- LOT 2: 190.281,00 €

Resum desglossat per lots:

LOT 1. Investigació de necessitats i expectatives dels ciutadans envers els serveis de salut

PREU ESTIMAT DEL CONTRACTE SENSE IVA	247.699,68€	
Costos directes	79%	195.682,75€
Costos indirectes	15%	37.154,95€
Benefici empresarial	6%	14.861,98€
IVA	21%	52.016,93€
Preu del contracte amb IVA inclòs		299.716,61€

LOT 2. Creació i optimització d'actius digitals per a la ciutadania en la seva relació amb el sistema de salut de Catalunya

PREU ESTIMAT DEL CONTRACTE SENSE IVA	906.100,00€	
Costos directes	79%	715.819,00€
Costos indirectes	15%	135.915,00€
Benefici empresarial	6%	54.366,00€
IVA	21%	190.281,00
Preu del contracte amb IVA inclòs		1.096.381,00€

Valor estimat del contracte

1. El pressupost base de licitació anualitat 1: elaborat a partir dels costos directes i indirectes serà de 1.153.799,68€ (costos directes + costos indirectes + benefici empresarial) dividit en dos lots.

-Lot 1: 247.699,68€ IVA no inclòs

-Lot 2: 906.100,00€ IVA no inclòs

2. La durada del contracte inicial s'estima d'una anualitat des de la seva formalització.
3. Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte com a màxim 3 anualitats més, a comptar des de la seva finalització, d'acord amb el procediment previst al plec de clàusules administratives particulars.
4. Es preveu la possibilitat de subcontractar, d'acord amb l'article 215 de la LCSP, totes les tasques que no siguin considerades obligacions essencials.

A partir d'aquesta informació el valor estimat del contracte (sense IVA) resultant és el següent:

Pressupost base contractació any 1	1.153.799,68€
Previsió de pròrroga any 2	1.153.799,68€
Previsió de pròrroga any 3	1.153.799,68€
Previsió de pròrroga any 4	1.153.799,68€
TOTAL VEC (sense IVA)	4.615.198,72€
TOTAL VEC (amb IVA)	5.584.390,45€

5. Termini de durada i pròrroques

La vigència de l'Acord marc s'estableix en 1 any a comptar des de la seva signatura, sense perjudici de la possibilitat de prorrogar-lo per 3 anys més, per períodes anuals, d'acord amb el procediment previst en el plec de clàusules administratives particulars i fins a que s'esgoti el valor estimat de l'Acord marc.

6. Tramitació de l'Acord marc i procediment d'adjudicació

Procediment: obert

Forma de tramitació: ordinària, harmonitzada.

7. Requisits mínims de solvència i mitjans d'acreditació

Els previstos en el Quadre de característiques.

8. Criteris d'adjudicació

Els previstos en el Quadre de característiques.

Justificació dels criteris d'adjudicació: Per donar compliment al que disposa l'article 145 LCSP respecte dels criteris d'adjudicació que permeten contractar un servei de qualitat, tots els criteris de valoració, basats en una relació qualitat-preu, estan vinculats a l'objecte del contracte i permeten mantenir condicions de competència efectiva.

Aquests criteris s'han formulat de manera objectiva, amb ple respecte als principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, i no confereixen a l'òrgan de contractació una llibertat de decisió il·limitada garantint la possibilitat que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva.

La valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmica més avantatjosa es durà a terme per l'aplicació de criteris valorables de forma automàtica i s'aplicarà la fórmula establerta per la divisió de contractació de l'Àrea de Recursos Econòmics del CatSalut.

La resta de criteris es tipifiquen com a susceptibles de judici de valor com a susceptibles de judici de valor i són criteris de qualitat que tenen el seu fonament en què l'activitat a realitzar requereix d'uns procediments que garanteixin l'objecte de l'encàrrec amb un possible pla de treball i unes possibles millores que permetin millorar la utilització i qualitat dels informes per part dels gestors dels centres.

Així serà important disposar d'un projecte funcional explicant com es desenvoluparà la feina per donar resposta als objectius de l'encàrrec. Els processos objecte de treball requereixen tenir mètode que garanteixi la continuïtat del treball a través d'algun mecanisme de coordinació i seguiment per a garantir el compliment dels objectius establerts en el temps requerit. Entenent que en aquest sentit seran fonamentals destinar suficients mitjans tècnics i material i realitzar informes de seguiment i un informe final de tancament amb continguts suficients sobre l'activitat realitzada.

Tanmateix per a resoldre el procés de suport tècnic al projecte, és important disposar de professionals amb experiència en altres projectes similars i capacitat demostrada en els tres perfils exigits. També, és imprescindible la formació específica i expertesa del personal, atès que la qualitat en la realització de les seves tasques afecta directament a la millor qualitat de les mesures a realitzar.

9. Tractament i/o cessió de dades de caràcter personal

L'execució de l'Acord marc no requereix al contractista realitzar un tractament de dades personals per compte del responsable del tractament.

10. Identificació de les persones que intervenen al procediment

Persona que signarà l'informe tècnic de valoració de les ofertes: Yolanda Portero Martín, gerent d'Innovació Relacional

11. Responsable de l'Acord marc

La directora de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Yolanda Portero Martín
Gerent d'Innovació Relacional