



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEX 8 - PROPOSTA TÈCNICA (49 punts)

Tipografia: Arial

Mida: 11

La proposta tècnica presentada dins del Sobre B haurà de contenir la documentació relativa als criteris avaluables mitjançant judici de valor, d'acord amb l'establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

Aquesta proposta haurà d'ajustar-se a l'estructura i contingut mínim indicats al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), que estableix els requisits tècnics obligatoris i mínims per a l'execució del servei.

L'acreditació del compliment dels requisits mínims del PPT no serà objecte de valoració, però la manca de compliment d'aquests requisits, sempre que sigui clara, expressa i inequívoca, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora del procediment de contractació.

L'extensió màxima de la proposta tècnica serà de 800 pàgines, incloent-hi fitxes tècniques i qualsevol altra documentació complementària. En cas que la documentació presentada superi aquest límit, només es llegirà i valorarà fins a la pàgina 800. El contingut excedent no serà objecte de revisió ni valoració, i això pot impedir verificar el compliment dels requisits mínims establerts al PPT, circumstància que podrà comportar l'exclusió de l'empresa licitadora.

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora que superin els requisits mínims del PPT i que siguin objecte de valoració com a criteris d'adjudicació, esdevindran condicions d'obligat compliment durant l'execució del contracte, en cas que l'empresa resulti adjudicatària.

La proposta tècnica haurà de seguir l'estructura i el contingut indicats al PPT i incloure, com a mínim, els apartats següents:

a) Gestió del servei

- Estructura de l'empresa
- Coordinació i gestió del servei (coordinació de l'activitat diària i interlocució amb el 112)
- Pla de transició del servei (no aplicable a l'empresa adjudicatària sortint)
- Mecanismes per garantir la cobertura d'altres idiomes, a més del català, castellà, anglès, francès i alemany

b) Gestió de la formació

- Criteris per al disseny del pla de formació
- Eines, metodologia i recursos per a la seva execució
- Eines i metodologia per a l'avaluació del pla de formació



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla
- Pla de formació inicial
- Pla de formació continuada

c) Gestió de la qualitat

- Criteris per al disseny del pla de qualitat
- Eines, metodologia i recursos per a la seva execució
- Eines i metodologia per a l'avaluació del pla
- Metodologia per avaluar l'eficàcia del pla
- Indicadors de qualitat

d) Gestió de personal

- Metodologia del procés selectiu i criteris per garantir les competències requerides
- Condicions laborals del personal adscrit al servei
- Eines i metodologia per a la gestió dels calendaris laborals i del pla de pauses i descansos
- Mesures per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit
- Mesures per fomentar la igualtat de gènere
- Gestió de la uniformitat del personal

e) Gestió davant de contingències del servei

- Eines i metodologia per a la prevenció, gestió i resolució de contingències que afectin el servei

f) Gestió del dimensionament

- Eines i metodologia per a la planificació, gestió i execució del dimensionament
- Eines i metodologia per a la gestió del reforç davant episodis programats i no programats
- Eines i metodologia per garantir la cobertura del servei, l'estructura de comandaments i la gestió per idiomes

g) Millores

- Descripció de les millores proposades que contribueixin a la qualitat, eficiència o sostenibilitat del servei

Els licitadors hauran d'indicar quina part de la documentació aportada té la consideració de confidencial.