

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEI CENTRAL DE TRUCADES EN MODALITAT SOFTWARE COM A SERVEIPEL PARC SANITARI PERE VIRGILI

1. Objecte complet del contracte

L'objecte de contracte inclou:

- La contractació d'un servei al núvol d'una plataforma de Central de Trucades i que doni servei als centres d'atenció primària i , els serveis de valoració EVO i SEVAD, Admissions i Consultes Externes (EAIA) i altres de forma homogènia.
- Actualitzar la comunicació entre els tipus de usuaris i el PSPV perquè siguin fluides, ràpides i per diferents canals, evitant temps d'espera i la pèrdua de trucades.
- Ampliar el nombre de canals de comunicació entre els usuaris i el PSPV (Multicanalitat)
- Facilitar la gestió i configuració de la plataforma.
- Reduir el risc d'aturada del servei i garantir la continuïtat.
- Disposar de les dades sobre l'activitat en temps real.

1.1. Divisió de lots

L'objecte del contracte es contempla com una única prestació perquè es el mateix servei que facilita el model d'atenció que es presta, motiu pel qual no es divideix en lots, de conformitat amb l'art. 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant, LCSP) .

La plataforma de Central de Trucades objecte del contracte és una solució integral al núvol, que ha de garantir un funcionament homogeni, interoperable i continu per a tots els serveis del PSPV. La divisió en lots podria generar problemes d'integració tècnica, incompatibilitats entre sistemes i dificultats en la coordinació entre diferents adjudicataris, amb el consegüent risc d'afectació a la qualitat del servei.

Així mateix, la fragmentació del contracte podria comprometre:

- La gestió unificada de la multicanalitat i dels fluxos de comunicació.
- La continuïtat del servei i la reducció del risc d'aturades.
- La responsabilitat única davant incidències crítiques del sistema.
- L'accés a dades i indicadors en temps real, que requereixen una explotació centralitzada de la informació.

D'altra banda, la divisió en lots comportaria un increment dels costos de coordinació i gestió contractual, així com una major complexitat en el seguiment i control del contracte, sense que això aportí beneficis significatius en termes d'eficiència o concurrència..

2. Justificació de la necessitat que es vol cobrir amb l'objecte del contracte i insuficiència de mitjans

El Parc disposa d'una plataforma associada a la centraleta Alcatel - Lucent OXE anomenada CCSupervisió que donava servei de Call Center a diversos serveis d'atenció al públic, com EVO i SEVAD, Admissions i EAIA i tres àrees bàsiques de primària. Aquest servei es basava en dimensionar els recursos humans necessaris (agents) per atendre el telèfon; quantes més trucades es rebien, més recursos havia de destinar-se; en cas contrari, es perdien trucades, augmentaven les retrucades i la insatisfacció es doblava, per part del ciutadà, que se sentia mal atès, i per part del professional, sobre el que s'incrementava la pressió. Els números reflectien la situació i el percentatge de trucades perdudes estava al voltant del 43%.

A fi i efecte es va iniciar una prova pilot al CAP Larrard amb una plataforma de Central de Trucades al núvol que permetia diferents canals de comunicació, cita prèvia per retrucada, campanyes i molt altres recursos que alleugen el temps d'espera i la satisfacció amb el servei per ambdues parts.

Arrel d'aquesta prova es va licitar l'expedient 22-239, que va ajuda a reduir les trucades no ateses a un 5% a tots els centres d'Atenció Primària. Per tant, es absolutament necessari recollir les necessitats i requeriments per poder licitar, novament, l'expedient que acull les millores darreres i permeti créixer per implementar altres serveis, alhora que garanteixi el contacte amb el centre sanitari per diferents canals de comunicació, cita prèvia per retrucada, campanyes i molt altres recursos que alleugen el temps d'espera i la satisfacció amb el servei per ambdues parts.

Al PSPV consten els següents serveis:

1. Atenció Intermèdia:
 - a. Hospital Sòcio-sanitari de 366 llits.
 - b. Hospital de Dia de 37 places.
 - c. Tres Equips de Hospitalització a domicili.
 - d. Dos Equips de PADES.
 - e. Servei de Valoració de la Dependència i Discapacitat.
 - f. Consultes externes (EAIAS).
2. Atenció Primària:
 - a. CAP Larrard
 - b. CAP Vila Olímpica
 - c. CAP Barceloneta
 - d. CUAP Gracia
 - e. Consultes Externes (CEX) de l'Esperança (ubicat a l'interior de l'Hospital de l'Esperança)

3. Elecció del procediment

- **Tramitació:** Ordinària
- **Procediment d'adjudicació:** Obert

El procediment obert és el que millor garanteix els principis de publicitat, transparència i lliure concurrència, ja que permet la participació de qualsevol empresa interessada que acrediti el compliment dels requisits de solvència establerts en els plecs. Aquesta modalitat afavoreix la competència efectiva entre licitadors i facilita la selecció de l'oferta que presenti la millor relació qualitat-preu.

4. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)

- **Pressupost base de licitació:** 283.745 € (IVA inclòs) 234.500,00 € (IVA exclòs)

De conformitat amb l'article 100 de LCSP, per elaborar el pressupost base de licitació s'ha tingut en compte el cost dels salaris de les persones que s'hauran d'ocupar de l'execució del contracte, altres costos directes, costos indirectes i benefici industrial de conformitat amb el següent desglossament:

COSTOS DIRECTES: 89%	
- Costos de personal: 70%. - Llicències: 17% - Altres costos directes: 2%.	
COSTOS INDIRECTES (Despeses generals):	5%
BENEFICI INDUSTRIAL:	6%
TOTAL	100%

Expedient 25/291- Call Center del PSPV						
	Any 1	Any 2	Any 3	Any 4	Total	Pròrroga
Bloc 1	53.700,00 €	40.200,00 €	40.200,00 €	40.200,00 €	174.300,00 €	40.200,00 €
Servei Call Center	40.200,00 €	40.200,00 €	40.200,00 €	40.200,00 €	160.800,00 €	40.200,00 €
Serveis implantació	13.500,00 €				13.500,00 €	
Bloc 2	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	16.000,00 €	4.000,00 €
Servei de suport *	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €	16.000,00 €	4.000,00 €
TOTAL					190.300,00 €	44.200,00 €
IVA					39.963,00 €	
Pressupost de Licitació (IVA inclòs)					230.263,00 €	

* PSPV no resta obligat a exhaurir el pressupost dels Serveis de Suport. Aquests packs d'hores es consumiran i s'abonaran segons les necessitats que requereixi el Departament d'Organització i Comunicació. En cas que no s'exhaureixin en el curs de l'any natural, passaran a l'any següent. Serà objecte de valoració en fase de licitació el nombre d'hores que inclou cada pack d'hores.

- **Valor estimat del contracte:**

De conformitat amb l'article 101 de LCSP, el valor estimat del contracte contempla el pressupost base de licitació (IVA exclòs), les possibles pròrrogues i les modificacions previstes.

VALOR ESTIMAT DE CONTRACTE (VEC)	
Pressupost base de licitació (IVA exclòs)	190.300,00 €
Pròrroga (una anualitat)	44.200,00 €
Modificacions previstes màxim un 20% de pressupost base de licitació (IVA exclòs)	38.060,00 €
TOTAL	272.560,00 €

5. Modificacions previstes

Aquest contracte es podrà modificar, de conformitat amb allò previst a l'article 205 de la LCSP, per:

- Increment de nombre d'agents per posada en marxa nous serveis de consultes externes, unitats geriàtriques i desplegament de la Unitat bàsica d'Atenció a l'Atenció Primària.
- Per atendre un nombre d'hores dels Serveis de Suport superior al previst inicialment.
- Per atendre serveis addicionals de: Veu Bot, Packs Converses XatBot, Pack hores AI, agent concurrent i d'ampliació d'SMS el preu dels quals s'ha valorat al criteri automàtic "Preus d'ampliació".

6. Criteris de Solvència tècnica o professional i econòmica i financera, adscripció de mitjans personals i classificació empresarial

Solvència econòmica i financera (87.3 lletra a) de la LCSP):

- **Volum anual de negocis.** L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, com a mínim, l'any de major execució dins dels darrers tres anys l'import corresponent a una vegada i mitja el valor anual mig del contracte és a dir: **102.210,00 €**

S'estableix com a criteri de solvència econòmica el previst a l'article 87.3 lletra a) de la LCSP, atès que no concorre cap circumstància que justifiqui una solvència econòmica concreta. Segons aquest article, cal aplicar aquest criteri i lliar en defecte de classificació o quan els plecs no concretin els criteris o requisits mínim. L'import establert correspon a una vegada i mitja el valor anual mig del contracte.

Solvència tècnica o professional:

- **Una relació de serveis** d'igual o similar naturalesa a l'objecte de contracte, realitzats durant els darrers tres anys on l'import acumulat de l'any de major execució sigui, com a mínim, el 70% del valor anual mig del contracte: **47.698,00 €**. (90.2 de la LCSP)

Atès que no concorre cap circumstància que justifiqui una solvència professional o tècnica concreta. S'estableix el criteri de solvència tècnica o professional que s'indica a l'article 90.2 de la LCSP, el qual especifica que en defecte d'establir una solvència professional o tècnica concreta es tindrà en consideració una relació dels principals serveis efectuats en els darrers tres anys, de igual o similar naturalesa de contracte, on l'import anual acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de la anualitat mitja del contracte.

Classificació empresarial :

L'objecte del contracte que es projecta no pot classificar-se en cap dels grups i/o subgrups que s'estableixen en el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

7. Criteris d'adjudicació

Com a criteris d'adjudicació es proposen: criteris la valoració dels quals requereix d'un judici de valor i criteris la valoració dels quals es produeix de forma automàtica per aplicació d'una fórmula. Aquests criteris pretenen escollir la proposta amb millor qualitat-preu i, per aquest motiu, les puntuacions dels criteris de qualitat, són superiors a la puntuació del preu.

Criteris d'adjudicació la valoració dels quals depèn d'un judici de valor (Sobre B). 30 punts**1. Planificació. Fins a 10 punts.**

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de la planificació, tal i com està definida al punt 6 del PPT.

Justificació:

Donat que es un servei crític és important tenir definit de forma clara i unívoca com es farà el desplegament sense afectació del servei, per aquest motiu conèixer els requeriments indicats garanteix, en la mesura del possible, una bona parametrització i execució.

2. Detall del Pla de formació, arranc i post arranc. fins a 10 punts

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides al PPT. Apartat 6.6 PPT.

Justificació:

Disposar d'un bon pla de formació, arranc i post arranc continu garanteix que la parametrització del flux de informació es conegut i permet modelar-ne de nous afavorint l'autonomia dels equips.

3. Gestió de les incidències. Fins a 5 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides al PPT. Apartat 7 PPT.

Justificació:

El servei de suport garanteix la qualitat del servei en cas de incidència, consulta, petició i de la gravetat associada. Conèixer el circuit, com es gestionarà, els canals de comunicació, el retorn a l'usuari són essencials pel servei.

4. Detall del Pla de Devolució del servei. Fins a 5 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides al PPT. Apartat 6.7 PPT.

Justificació:

Es important disposar d'un pla de devolució del servei que permeti fer el traspàs sense afectació al mateix pel que cal detallar les fases, el pla de proves, el solapament i el suport.

Aplicació de la fórmula que estableix la directriu 1/2020 de la direcció general de contractació pública

Tal i com s'estableix al punt 1 de la Directriu 1/2020, en les licitacions de contractes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, amb una pluralitat de criteris de valoració, es valorarà cada criteri sotmès a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'oferta a puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'oferta que es puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada

No s'aplicarà aquesta fórmula quan cap de les propostes no assoleix una puntuació **igual o superior al 75% de la seva puntuació màxim** en cada criteri / subcriteri.

Criteris d'adjudicació la valoració dels quals no depèn d'un judici de valor (Sobre C). 60 punts

1. Servei Call Center. Fins a 30 punts.

D'acord amb l'apartat 6 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, es valorarà amb la màxima l'oferta econòmica més favorable, la resta d'ofertes es puntuaran aplicant la fórmula 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

O_v = Oferta a valorar

O_m = Oferta millor

IL = Import de Licitació

P = Punts criteri econòmic

VP = Valor de Ponderació

Es considera, atenent al supòsit contractual, que el **valor de ponderació** en aquesta licitació sigui **1,00**.

Les ofertes que superin el pressupost base quedaran **exclòses** de la licitació.

Es considerarà que una oferta presenta valors anormals o desproporcionats, i per tant es consideraran temeràries, aquelles que es situïn un 25% per sota de la mitja de les propostes presentades.

2. Preus d'ampliació (no inclosos en el pressupost de licitació). Fins a 20 punts.

Es valoraran els preus d'ampliació dels packs Veu Bot, Packs Converses XatBot, Pack desenvolupament hores AI, més agents concurrents i d'ampliació de packs de SMS d'acord amb la fórmula següent:

$$P_i = P \cdot \frac{A}{L_i}$$

P_i = Puntuació obtinguda

P = Puntuació màxima

A = Cost de la millor oferta (menor)

L_i = Cost de la oferta del licitador

L'oferta amb el preu més baix de cadascun dels ítems sol·licitats rebrà la màxima puntuació i la resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment.

SERVEI	Mínim	PUNTS
Packs Veu Bot	Pack 250 minuts	Fins a 4 punts
Packs XatBot	Pack 500 converses	Fins a 4 punts
AI	Packs 10 hores	Fins a 3 punts
Agent	25 agents simultanis	Fins a 6 punts
SMS	Pack 100.000 SMS	Fins a 3 punts

3. Temps resolució d'incidències. Fins a 10 punts.

En aquest apartat es valorarà la reducció del temps màxim en que es comprometen les empreses licitadores a resoldre les incidències en funció de la seva criticitat (apartat 7 del PPT):

Criticitat	PUNTUACIÓ
Greu. Termini màxim: 2 hores naturals	Fins 8 punts
Lleu. Termini màxim 5 dies en horari de cobertura	Fins 2 punts

Els temps de resolució es valorarà per aplicació de la següent fórmula:

$$P = \left(Y \times \frac{t_{min}}{t_x} \right)$$

P: puntuació obtinguda.

Y: puntuació màxima del criteri

t_x : termini de resolució ofert per l'empresa licitadora

t_{min} : termini de resolució mínim entre totes les

empreses licitadores

Justificació:

El temps de resolució de incidències en funció de la gravetat es important perquè permet garantir la continuïtat del servei sobretot en el cas de les incidències de criticitat alta que indiquen que el servei està aturat.

4. Hores de suport tècnic. Fins a 10 punts.

En aquest apartat es valorarà el major nombre d'hores anuals que les empreses licitadores ofereixin per realitzar el Servei de Suport. Com a mínim s'hauran d'oferir 50 hores anuals per realitzar aquest servei (apartat 6.9 del PPT).

El número d'hores anuals ofert es valorarà per aplicació de la següent fórmula:

$$P = \left(Y \times \frac{h_x}{h_{max}} \right)$$

P: puntuació obtinguda.
Y: puntuació màxima del criteri
hx: número d'hores ofert per l'empresa licitadora
hmax: número d'hores més alt entre totes les empreses licitadores

Justificació:

L'increment del número d'hores de suport per sobre del mínim requerit permetrà una millorarà en la capacitat de resolució d'incidència en cas que es produeixin reduint els possibles tals del servei i l'adaptació de l'eina a les necessitats del usuaris.

8. Condicions especials i essencials d'execució

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP estableix que és obligatori establir al menys una de les condicions especials d'execució que s'estableixen al punt dos del mateix article.

8.1. Condicions especials d'execució:

- L'empresa contractista organitzarà formacions professionals en el lloc de treball que millori l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte i les seves capacitats.
- L'empresa contractista, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Compromís de l'empresa adjudicatària d'incorporar en les seves publicacions digitals i missatges de divulgació missatges ambientals per desincentivar la impressió i incentivar l'aplicació de mesures per un ús racional del paper.
- En el supòsit de que l'empresa contractista requereixi de noves contractacions de personal per executar el contracte, aquestes hauran de ser com a mínim un 50% dones.

8.2. Obligacions essencials del contracte:

- El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte.
- Aquelles obligacions del quadre de característiques, del Plec de Clàusules Administratives Particulars, del Contracte i del PPTP que se'ls atribueixi el caràcter d'obligació contractual essencial.
- 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.
- Serà causa específica de resolució del contracte la falta de pagament dels salaris dels treballadors i de les quotes de la Seguretat Social així com l'incompliment de la resta d'obligacions d'ordre laboral, social i mediambiental per part de l'empresa contractista, o la infracció de les disposicions sobre seguretat i salut laboral

9. Igualtat efectiva de dones i homes:

Les obligacions que es relacionen a continuació s'han d'observar en els termes i terminis establerts a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes en la seva redacció donada pel Reial Dret-llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en la feina i l'ocupació, desenvolupat pel Reial decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre i es modifica el Reial decret 713/2010, de 28 de maig, sobre registre i dipòsit de convenis i acords col·lectius de treball, on també s'hi estableix el seu contingut.

1.1 Per a les empreses amb 50 treballadors o més, i quan s'exigeixi en el conveni col·lectiu que sigui aplicable

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 30 dies de la signatura del contracte, el Pla d'igualtat de conformitat amb l'article 45 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

Així mateix, estarà obligada a aplicar, en realitzar la prestació objecte del contracte, mesures destinades a promoure la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el mercat de treball, de conformitat amb el que preveu la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. També hi restarà obligada si així s'ha establert en el conveni col·lectiu que li sigui aplicable.

1.2 Per a les empreses amb menys de 50 treballadors

L'empresa que no estigui obligada a disposar d'un Pla d'igualtat en els termes del paràgraf anterior, haurà de presentar proposta d'acció de dues de les mesures següents:

- a) Disposició de representació equilibrada de dones i homes en tots i cada un dels grups i categories professionals.
- b) Mesures per a la millora de l'accés a l'ocupació i la promoció professional de les dones en els sectors, ocupacions i professions en què siguin poc presents.
- c) Promoció de l'accés de les dones als òrgans de direcció per a garantir la representació equilibrada de tots dos sexes d'acord amb l'article 32 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- d) Implantació les garanties corresponents per a aplicar criteris igualitaris de retribució de dones i homes, i també l'adequada valoració de llocs de treball tenint en compte la perspectiva de gènere.
- e) Adopció de mesures per a implantar formes flexibles i horaris racionals d'organització del temps de treball, que facin possible la coresponsabilitat de dones i homes en el treball domèstic i de cura de persones i que permetin de conciliar la vida personal i laboral.
- f) Adopció de mesures contra l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, incloent-hi les accions preventives i sancionadores i l'elaboració d'un protocol de prevenció.
- g) Protocol d'ús de llenguatges inclusius no sexistes ni androcèntrics i publicitat no sexista en la comunicació interna, els productes, els serveis i el màrqueting de l'empresa.
- h) Establiment de permisos de paternitat, de caràcter individual i intransferible, de quatre setmanes consecutives des del finiment del permís de maternitat, afegit al permís que estableix la legislació vigent.
- i) Promoció de polítiques efectives de flexibilitat empresarial.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 30 dies des de la signatura del contracte, la proposta d'acció de les dues mesures mitjançant declaració responsable signada per l'apoderat signant de la oferta adjudicada.

1.3 En cas que l'empresa adjudicatària disposi del distintiu d'excel·lència empresarial en matèria d'igualtat efectiva de dones i homes en el treball, d'acord amb el que estableix l'article 50 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes i l'article 10 Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, haurà de presentar aquest distintiu en el termini màxim de 30 dies des de la signatura del contracte i haurà de mantenir, durant la vigència del contracte, totes les accions que l'empresa ha plantejat per a que li sigui concedit el distintiu.

Signatura

Sra. Cristina Mendez
Directora del Departament de Departament Organització i Comunicació