

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CSE/AP63/1101472026/26/PS

SERVEI D'HUMANITZACIÓ I ALTRES ELEMENTS VISUALS QUE FACILITIN L'ESTADA I LA NAVEGACIÓ EN ELS ESPAIS DEL CAP SANT ANDREU DE LA BARCA I CAP LES PLANES DE LA GAPIC BAIX LLOBREGAT, EL DISSENY, LA PRODUCCIÓ, INSTAL·LACIÓ DE PECEES I INFOGRAFIES I LA MESURA DELS RESULTATS OBTINGUTS

Índex de continguts

1. OBJECTE	3
2. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES.....	3
3. REQUERIMENTS DELS PERFILS PROFESSIONALS.....	6
4. REQUERIMENTS OBLIGATORIS DEL CONTRACTE.....	7
5. VISITA OBLIGATORIA PER LICITAR.....	8
6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL.....	9
7. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR	9
ANNEXES.....	9

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral d'humanització i elements visuals que facilitin l'estada, la comprensió i la navegació pels espais del **CAP Sant Andreu de la Barca** i el **CAP Les Planes**, de la GAPiC Baix Llobregat.

El servei inclou:

- consultoria i diagnosi
- disseny d'espais i elements a incorporar
- actualització de materials
- producció i instal·lació
- mesura de resultats i accions de millora

El projecte haurà de basar-se en els manuals corporatius vigents de la GAPiC Baix Llobregat i actualitzar segons necessitats.

El disseny ha de ser específic per cada espai i s'haurà d'elaborar un pla de disseny i implementació per cada cas concret, s'haurà de presentar en un termini màxim d'un mes des de la recepció de l'encàrrec.

Es considera imprescindible que les empreses participants a la licitació facin la visita als espais on s'hauran de fer les intervencions. Per aquest motiu es concretarà un dia de visita. Les dades definitives es publicaran en la plataforma de serveis de contractació pública.

Per poder coordinar les visites és recomanable que les empreses confirmin l'assistència mitjançant el correu electrònic que enviaran al Gabinet de Comunicació. Un cop realitzada la visita de les instal·lacions objecte de la licitació, l'empresa farà entrega de l'acta de realització de visita (model 1 dels annexos del PPT). Aquesta haurà d'estar signada pel Gabinet de Comunicació.

2. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

2.1 Consultoria i diagnosi

Quan sigui necessari el treball de consultoria per a nous espais, els licitadors aportaran una proposta de planificació i metodologia per portar a terme el treball de consultoria que doni resposta a l'objecte del contracte, partint de les últimes intervencions realitzades a centres del Baix Llobregat, amb les propostes de millora detectades juntament amb Comunicació de la GAPiC Baix Llobregat.

Tenint en compte els espais dels CAP de Sant Andreu de la Barca i Les Planes, cada projecte ha de contenir:

- Revisió de fluxos d'usuaris, circulacions internes i externes, punts crítics i mapes existents.

- Treball de camp als centres, incloent recollida de dades qualitatives (grups focals, shadowing, patient journey map) i quantitatives quan es consideri necessari i incorporar-les.
- Incorporació de criteris d'accessibilitat, llenguatge planer, alfabetització en salut i sistema Braille segons estàndards CatSalut.
- Revisió de benchmarking en entorns sanitaris.
- Definició i disseny dels materials necessaris per a la senyalística dels centres/serveis del CAP Sant Andreu de la Barca i el CAP Les Planes, de la GAPiC Baix Llobregat.
- S'haurà de contemplar l'ús de guiatge digital (desenvolupament mutiplataforma, accions interactives, utilització de codis QR, tecnologia NFC i contactless o digital signage en la proposta d'implementació de les solucions) quan sigui possible per tal de facilitar la comunicació i la informació.

2.2 Proposta de disseny i pla d'acció

- Desenvolupament d'una ambientació coherent amb la corporació i amb l'entorn dels municipis de Sant Andreu de la Barca i Les Planes, del Baix Llobregat.
- L'ambientació de cada espai requerirà d'un projecte específic per conceptualitzar temàtica, gamma gràfica, cromàtica i textos.
- Diferenciació visual entre plantes i espais, mantenint homogeneïtat corporativa.
- Senyalística interior i exterior adaptada als fluxos que en fan els professionals i els usuaris: clara, accessible, amb ús de símbols universals i evitant acrònims o terminologia excessivament tècnica.
- L'ambientació ha de contemplar un triple objectiu: fer accessibles els diferents espais amb entorns diferenciats, contribuir a un espai amable i pedagògic (il·lustracions, infografies...); i a un projecte integrat amb l'entorn del municipi.
- Les propostes de disseny per a cada espai han de tenir en compte els elements estructurals existents (armaris, lavabos, punt d'higiene de mans, etc.).
- Incorporació de missatges divulgatius: Prèvia validació de la GAPiC Baix Llobregat, els grafismes aniran acompanyats d'un curt text explicatiu que identificarà el motiu de l'ambientació i aportarà dades o informació sobre aquell element, que ajudarà a difondre coneixement sobre el territori o temàtiques. Els textos que acompanyen el grafisme seran traduïts a les llengües més utilitzades en aquell entorn i s'hi accedirà mitjançant codis QR.
- Possibilitat d'integrar solucions digitals (guia interactiva, codis QR, NFC o digital signage) si és pertinent.

L'ambientació inclou tant la conceptualització, el disseny, la producció de peces, la neteja i retirada dels elements, així com la restauració de les superfícies, si s'escau.

La proposta gràfica de tots els elements, que haurà d'estar validada per la GAPiC Baix Llobregat i el Gabinet de Comunicació.

2.3 Producció

Els licitadors aportaran proposta de materials, sistemes d'instal·lació, així com la reutilització dels materials interns actuals, de manera que es garanteixi el menor impacte possible tant a nivell econòmic com mediambiental.

- Tots els articles aportats pel licitador han de ser nous; no s'acceptaran articles, components o accessoris de segona mà o que hagin estat prèviament utilitzats en una demostració o en una altra instal·lació.
- Els materials i els elements han de complir la normativa vigent en matèria de senyalització en cada moment, especialment la referida a espais sanitaris.
- La fabricació de materials nous ha de ser amb materials ecològics, resistents i reciclables, resistents i de qualitat adequada a l'ús intensiu propi d'un entorn sanitari.
- Els materials hauran de garantir la durabilitat, facilitat de manteniment, resistència al desgast i qualitat dels acabats dels materials proposats.
- Només es podran reutilitzar aquells elements existents als centres que hagin estat prèviament autoritzats.
- Es podran requerir prototips o mostres quan sigui necessari per validar els dissenys, materials o sistemes d'instal·lació proposats.

2.4 Instal·lació

- L'elecció del sistema de senyalització a instal·lar ha de tenir la facilitat en el recanvi, modificació i ampliació, així com resistència al vandalisme, impactes, manipulacions i tasques de neteja freqüents amb productes desinfectants.
- Instal·lació amb sistemes no invasius o amb fixacions ocultes i mínim impacte sobre superfícies, evitant malmetre parets quan sigui possible.
- Previ a la instal·lació, l'adjudicatari farà la retirada del material antic, amb la gestió dels residus generats d'acord a criteris de respecte al medi ambient prèvia comunicació a la direcció del centre i al Gabinet de Comunicació.
- Coordinació amb la GAPiC Baix Llobregat, el Gabinet de Comunicació, Comunicació de la GAPiC Baix Llobregat i la Direcció del CAP per a preparació i/o neteja de superfícies quan correspongui.
- Validació final per part de la GAPiC Baix Llobregat i Gabinet de Comunicació.

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar en la seva proposta, el disseny, producció i instal·lació de les demandes puntuals urgents que es vagin produint en el dia a dia en el temps de resposta establert.

2.5 Mesura de resultats

- Estructura d'avaluació quantitativa i qualitativa.
- Presentació de resultats en un termini màxim de dos mesos després de la instal·lació.
- Proposta de millores en base a l'avaluació, amb implementació sense cost addicional si deriva del projecte inicial.

3. REQUERIMENTS DELS PERFILS PROFESSIONALS

El licitador haurà d'aportar els perfils següents:

3.1 Consultor/a del projecte

- Formació universitària en arts, disseny o disciplines afins.
- Experiència demostrable en projectes similars, preferentment en entitats sanitàries públiques de gran dimensió.
- Experiència en humanització d'entorns sanitaris, a partir de processos participatius, Design Thinking i treball amb usuaris.

3.2 Gestor/a de projecte

- Mínim dos anys d'experiència en gestió i coordinació de projectes.
- Capacitat de coordinació amb disseny, producció, instal·lació i pressupostos.

El gestor/a haurà de responsabilitzar-se de:

- Recollir els encàrrecs de la direcció de la GAPiC Baix Llobregat.
- Assistir a les reunions necessàries per a la seva coordinació i gestió.
- Mantenir la comunicació amb el Gabinet de Comunicació a través de les eines establertes per al seguiment i control dels projectes i els pressupostos.
- Preparar el briefing per al dissenyador.
- Coordinar la producció i instal·lació dels elements amb el Gabinet de Comunicació.
- Gestionar la col·locació/distribució dels materials i equips de treball i la retirada i gestió com a residu dels elements antics, si cal.
- Portar el control de les gestions administratives pressupostàries necessàries.
- Donar suport al dissenyador en tot el que sigui necessari per a l'execució dels encàrrecs.
- Coordinar la producció i, després, la valoració del treball resultant.
- Mesura dels resultats obtinguts, elaboració de les propostes de millora i la seva presentació a la GAPiC Baix Llobregat.
- Disponibilitat presencial als centres quan es requereixi.

3.3 Dissenyador/a gràfic

- Aquesta persona ha de presentar un grau universitari en Arts i Disseny i coneixement en disseny per a espais, en senyalització, en disseny de la informació i en il·lustració per a la humanització.
- Mínim dos anys d'experiència en projectes similars.
- Capacitat de generar sistemes visuals i adaptar-los a espais reals.

3.4 Cap de producció

- Experiència mínima de dos anys en coordinació de proveïdors i equips de muntatge.
- Coneixement de materials, sistemes d'ancoratge i processos de producció.

L'empresa ha d'acreditar que compta, per executar el contracte, amb els perfils professionals demanats, capaços d'assumir els rols, en les condicions descrites i aportant el document o documents que ho corroborin. Qualsevol canvi en aquestes posicions serà comunicat al Gabinet de Comunicació, així com també a les persones que les substitueixin durant els períodes de vacances.

4. REQUERIMENTS OBLIGATORIS EN LA FASE D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1 Dinàmica de treball

- Reunions periòdiques de seguiment convocades per la GAPiC Baix Llobregat.
- Resposta a demandes urgents (àrees $\leq 15 \text{ m}^2$) amb els terminis següents:
 - proposta amb mínim 72 h,
 - pressupost i gràfica en 72 h addicionals,
 - producció i instal·lació: màxim 25 dies laborables.

4.2 Transport, embalatge i residus

- Tot a càrrec de l'adjudicatari.
- Material correctament protegit i amb recollida de residus.

4.3 Garantia i reposició

- 5 anys per als elements estructurals.
- 3 anys per vinils interiors.

- Període d'avaluació funcional de 2 mesos amb modificacions obligatòries si cal.

4.4 Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària i el personal adscrit a l'execució del contracte hauran de respectar el deure de confidencialitat respecte de tota la informació, documentació, dades o coneixements als quals tinguin accés amb motiu de la prestació del servei, especialment en relació amb els espais assistencials, els circuits interns i qualsevol informació vinculada a persones usuàries o professionals dels centres.

L'execució del contracte s'haurà de realitzar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat, adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de la informació.

En cap cas es podran captar, conservar o difondre imatges, dades o informació de persones usuàries o professionals sense l'autorització expressa corresponent.

L'obligació de confidencialitat es mantindrà també un cop finalitzat el contracte.

5. Visita obligatòria a les instal·lacions

Amb la finalitat de garantir el correcte coneixement de les característiques, necessitats i condicionants dels espais objecte del contracte, les empreses licitadores hauran de realitzar una visita prèvia a les instal·lacions.

Les visites tindran lloc en les dates i hores indicades a la publicació:

L'assistència a la visita tindrà caràcter obligatori atesa la necessitat de conèixer les característiques físiques, recorreguts, condicionants arquitectònics i elements existents dels centres per poder formular adequadament la proposta tècnica i econòmica per poder participar en la licitació.

A aquest efecte, es lliurarà un certificat d'assistència o document acreditatiu equivalent, que haurà d'incorporar-se a la documentació administrativa presentada per l'empresa licitadora, **annex 1 del PPT**.

La visita es considera necessària atesa la naturalesa i complexitat de les actuacions previstes, així com la necessitat de conèixer les característiques físiques i funcionals dels centres. La manca d'assistència comportarà l'exclusió de la licitació.

6. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tots els dissenys, creativitats, arts finals, il·lustracions, manuals, plànols, adaptacions, documents, arxius editables i qualsevol altre material elaborat en execució del contracte passaran a ser titularitat de la GAPiC Baix Llobregat.

L'adjudicatari cedeix a la GAPiC Baix Llobregat, amb caràcter exclusiu i sense limitació territorial ni temporal, tots els drets d'explotació sobre els treballs realitzats, incloent-hi els drets de reproducció, distribució, comunicació pública, transformació i adaptació, en qualsevol suport o format.

Aquesta cessió s'entendrà inclosa en el preu del contracte, sense que l'adjudicatari pugui reclamar cap import addicional per aquest concepte.

L'empresa adjudicatària garantirà que els materials aportats no vulneren drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers i serà responsable de qualsevol reclamació derivada del seu ús.

7. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR AL FINAL DEL CONTRACTE

- Informe complet de consultoria i resultats del treball de camp.
- Manuals corporatius actualitzats.
- Plànols amb ubicació dels elements instal·lats.
- Inventari de peces amb preu unitari.
- Memòria de materials i sistemes d'instal·lació.
- Informes mensuals i informe final d'execució.
- Documentació de mesura de resultats en humanització.

Xenia Tijeras Roca

Responsable de Comunicació i Relacions Institucionals

Àmbits d'Atenció Primària Metropolitana Sud i Penedès

ANNEXES

ANNEX 1 — VISITA OBLIGATORIA DELS DOS CENTRES

ANNEX 3.1 — CONSULTOR/A DEL PROJECTE

ANNEX 3.2 — GESTOR/A DE PROJECTE

ANNEX 3.3 — DISSENYADOR/A GRÀFIC PROJECTE

ANNEX 3.4 — CAP DE PRODUCCIÓ DE PROJECTE

ANNEX 4 — PLÀNOLS DELS DOS CENTRES