

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA, GESTIÓ I FACTURACIÓ DE L'ATENCIÓ SANITÀRIA AL PACIENT ESTRANGER NO RESIDENT AMB DESTINACIÓ AL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

La Sra. Vicky Rovira Lapiedra, directora de Gestió del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (CMPSB), proposa que s'incoï un expedient per a la contractació del servei següent:

1. Objecte del contracte i motivació de la necessitat a cobrir:

La proposta de contracte té per objecte disposar d'un servei dirigit a un col·lectiu ampli de pacients que, degut a les característiques de la seva estada merament ocasional o no regularitzada a la ciutat de Barcelona, requereixen d'un seguiment especialitzat per a determinar el règim de cobertura financera dels costos de la seva assistència i per a la realització de les gestions oportunes per a la garantia d'aquesta cobertura, ja sigui a través de sistemes d'assegurament amb càrrec a fons públics o privats. A més, la proposta de contracte té per objecte oferir a aquest col·lectiu de pacients les màximes facilitats administratives i idiomàtiques, en la realització dels tràmits propis del servei d'Admissions de l'Hospital del Mar. En definitiva, es pretén la contractació d'un servei complementari i de suport a les activitats pròpies del Servei d'Admissions de l'Hospital del Mar, que es considera necessari i essencial per a garantir una adequada atenció administrativa al col·lectiu de pacients esmentat, així com per a assegurar la correcta gestió de la seva cobertura financera i la continuïtat assistencial en condicions d'eficiència, qualitat i seguretat jurídica, tot donant resposta a una necessitat real i permanent del servei i contribuint al bon funcionament del sistema d'atenció sanitària en el seu conjunt.

L'esmentat objecte correspon al codi de la nomenclatura Vocabulari Comú de Contractes (CPV) de la Comissió Europea següent: *79342320-2 Serveis d'atenció al client*.

El CMPSB és titular de centres hospitalaris i sanitaris corresponent al Sistema Integral de Salut de Catalunya (SISCAT). Per tant, dirigeix la pràctica totalitat de la seva activitat a atendre persones assegurades o beneficiàries del Sistema Nacional de Salut. Malgrat això, ja sigui per la important presència de turistes a la ciutat de Barcelona, en general, o per les circumstàncies pròpies de l'àrea de referència de l'Hospital del Mar, en particular, s'ha d'atendre també a persones no residents que no tenen dret a assistència sanitària de cobertura pública i que poden o no tenir contractada una assegurança privada que cobreix les despeses d'assistència sanitària. El cobrament d'aquesta activitat respon a l'obligació legal de repercutir el cost de l'assistència als pacients o a tercers obligats al pagament.

L'art. 16 de la Llei General Sanitària estableix el principi d'igualtat d'accés de totes les persones a la utilització dels serveis sanitaris del Sistema Nacional de Salut, amb independència de la condició en què hi accedeixin. En particular, estableix que aquelles persones que no tinguin dret a assistència dels Serveis de Salut públics podran accedir als serveis sanitaris com a pacients privats. S'especifica que, en el cas dels centres hospitalaris, l'accés a l'assistència sanitària s'ha de produir a través dels serveis d'admissions del respectiu hospital, amb sistema de llista d'espera única. En termes similars, l'art. 3ter de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, recentment modificat pel Reial decret-lei 7/2018, de 27 de juliol, preveu que les persones estrangeres no registrades ni autoritzades com a residents a l'estat espanyol tenen dret a la protecció de la salut i a l'atenció sanitària en les mateixes condicions que les persones amb nacionalitat espanyola (és a dir, que les persones assegurades o beneficiàries del Sistema Nacional de Salut), sometent el finançament de l'assistència d'aquestes persones amb càrrec a fons públics al compliment de les condicions de l'apartat 2n d'aquest citat article.

En l'actualitat, per a la determinació sobre la concurrència del dret a assistència sanitària amb càrrec a fons públics s'ha de tenir en compte, entre altra, la següent normativa:

- Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret-lei 7/2018, de 27 de juliol, sobre accés universal al Sistema Nacional de Salut.

- Reial decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició de persona assegurada i beneficiària a efectes d'assistència sanitària a l'estat espanyol amb càrrec a fons públics del Sistema Nacional de Salut.
- Reial decret 81/2014, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen normes per a garantir l'assistència sanitària transfronterera, i pel qual es modifica el Reial decret 1718/2010, de 17 de desembre, sobre recepta mèdica i ordres de dispensació.
- Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seva actualització.
- Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Instrucció del Servei Català de la Salut 8/2015, de 22 de juliol.
- Llei 9/2017, de 27 de juny, d'universalització de l'assistència sanitària amb càrrec a fons públics per mitjà del Servei Català de la Salut (suspena per haver estat admès a tràmit el recurs d'inconstitucionalitat presentat pel Govern de l'estat espanyol contra la dita disposició).
- Directiva 2011/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 9 de març de 2011, relativa a l'aplicació dels drets dels pacients en l'assistència sanitària transfronterera.
- Reglament (CE) núm. 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social.
- Reglament (CE) núm. 987/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de setembre de 2009, pel qual s'adopten les normes d'aplicació del Reglament (CE) núm. 883/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre la coordinació dels sistemes de seguretat social.

Els serveis prestats a turistes no responen a un patró homogeni. Cada any es produeixen un nombre de casos diferents, de complexitat diferent, d'origen diferent. Això fa difícil preveure a priori el cost en el que haurà d'incórrer el CMPSB per a fer-hi front. Durant el darrer any, el nombre de països d'origen dels pacients va ser de 97. També s'ha de tenir en compte que aquesta diversitat genera risc de morositat i que les característiques organitzatives dels centres sanitaris públics no estan gens orientades al cobrament de l'assistència. Però la diversitat en els pacients que es troben ocasionalment a la ciutat de Barcelona amb necessitat d'assistència sanitària no prové només del seu origen, sinó també del divers règim de cobertura de la seva assistència. En particular, l'ús de la Targeta Sanitària Europea, més estès durant els darrers anys, ha originat la necessitat d'oferir als pacients tot tipus de facilitats en aquest àmbit, ja sigui per l'emissió de còpies des dels seus respectius serveis de salut, en el cas que no puguin exhibir la TSE (pèrdua, furt, entre altres), o per a sol·licitar l'expedició de la TSE.

En aquest context, la proposta de contracte respon als següents finalitats:

- La garantia de l'atenció sanitària.
- La igualtat de tracte mitjançant un sistema d'admissió i llista d'espera únics.
- L'eficiència i eficàcia en la gestió de recursos públics d'acord amb els objectius establerts per la legislació vigent.
- La preservació dels interessos públics davant conductes en frau de llei en matèria d'assistència sanitària (prevenció de l'anomenat "turisme sanitari").

Així mateix, es fa constar que el desenvolupament de les activitats pròpies d'aquest servei requereixen d'un coneixement de la normativa vigent sobre assistència sanitària a estrangers no residents, així com un profund coneixement del mercat assegurador privat, principalment vinculat a la cobertura d'assegurances de viatge. El Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona no disposa de suficients recursos humans i materials especialitzats per poder cobrir les necessitats objecte de la contractació anteriorment descrita, i no resultant convenient una ampliació dels recursos existents, es proposa la contractació d'aquest servei mitjançant una empresa externa.

2. Lots:

No es preveu la divisió en lots. La naturalesa del servei exigeix una actuació coordinada, continuada i

plenament integrada en els circuits assistencials i administratius del centre hospitalari. Les diferents tasques que el conformen —anàlisi de cobertura, gestió administrativa, interlocució amb entitats asseguradores, atenció personalitzada als pacients i suport lingüístic— constitueixen actuacions estretament vinculades entre si, que no poden ser executades de manera autònoma sense afectar la coherència, l'eficiència i la qualitat global del servei.

La divisió en lots comportaria el risc de fragmentar la responsabilitat operativa, generar duplicitats, incrementar les tasques de coordinació i dificultar la traçabilitat de les gestions realitzades sobre cada expedient. Així mateix, podria produir-se una dispersió d'interlocutors davant el pacient, amb el consegüent impacte negatiu en l'agilitat dels tràmits, la seguretat jurídica de les actuacions i l'experiència del pacient.

Atès que el servei té caràcter funcionalment unitari i que la seva eficàcia depèn d'una gestió homogènia, centralitzada i amb responsabilitat única, es considera que la seva divisió en lots no resulta tècnicament adequada ni operativament eficient, i podria comprometre el correcte desenvolupament de les activitats objecte del contracte.

3. Durada del contracte:

La durada inicial del contracte serà d'un (1) any, a comptar des de la seva formalització. El contracte podrà ser prorrogat fins a un màxim de quatre (4) anys addicionals.

Aquesta durada s'ha determinat tenint en compte la naturalesa de la prestació, d'acord amb l'art. 29.1 de la LCSP, per tal de permetre de donar compliment a les fites i objectius que es descriuen a l'apartat 1 d'aquesta memòria.

4. Valor estimat del contracte:

De conformitat amb el que disposen els articles 101 i concordants de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), el valor estimat del contracte s'ha calculat incloent, amb caràcter acumulatiu, tots els conceptes previstos legalment, així com qualsevol altre import que pugui derivar de la seva execució.

Pressupost base de licitació (IVA exclòs)	858.911,94 €
Pròrroques (Fins a 4 anys)	3.435.647,76 €
20% modificacions (IVA exclòs)	171.782,39 €
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	4.466.342,09 €

El càlcul del valor estimat inclou:

- El pressupost base de licitació, exclòs l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).
- Les eventuais pròrroques previstes en el plec de clàusules administratives particulars.
- Les modificacions contractuals previstes de conformitat amb l'article 204 LCSP o altres modificacions expressament contemplades en els plecs.
- Qualsevol altra despesa econòmica associada a l'execució del contracte que pugui ser objectivament prevista en el moment de la licitació.

En el cas que el contracte prevegi una fase de pròrroga, s'ha estimat una previsió de facturació acumulada anual a partir del primer any de pròrroga, així com la incidència econòmica derivada del volum real estimat d'activitat durant aquest període.

Així mateix, el VEC incorpora la previsió econòmica vinculada als riscos contractuals identificats, incloent-hi, si escau, la possible afectació derivada de la morositat o desviacions en el volum de prestacions executades.

El càlcul s'ha realitzat d'acord amb criteris tècnics basats en l'històric contractual disponible, l'estudi de mercat efectuat i la previsió objectiva del volum d'activitat estimat. Aquesta estimació es formula als efectes de donar compliment a l'article 116 LCSP, en relació amb la justificació prèvia de l'expedient, i determina el règim jurídic aplicable al contracte.

5. Pressupost base de licitació:

De conformitat amb el que estableix l'article 100 de la LCSP, el pressupost base de licitació constitueix el límit màxim de despesa que, en virtut del contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

	Import (Sense IVA)	Import IVA	Import total (IVA inclòs)
Base imposable servei	558.422,01 €	117.268,62 €	675.690,63 €
Risc associat a la morositat	300.489,93 €	63.102,89 €	363.592,82 €
Import total (IVA exclòs)	858.911,94 €	180.371,51 €	1.039.283,45 €

El pressupost base de licitació s'ha determinat atenent al valor real de mercat i incorporant el desglossament dels costos directes i indirectes necessaris per a la correcta execució de les prestacions objecte del contracte, així com el benefici industrial estimat.

Per a la determinació del preu del contracte s'han tingut en compte tots aquells costos necessaris per garantir la correcta execució de les prestacions, d'acord amb el principi de determinació de costos establert a la normativa de contractació pública. En concret, s'han considerat els costos salarials vinculats al personal necessari per a l'execució del servei, calculats d'acord amb les taules retributives del conveni col·lectiu d'aplicació o, en el seu defecte, amb referències salarials de mercat, així com amb el règim de dedicació i dimensionament previst al Plec de Prescripcions Tècniques i la previsió econòmica vinculada als riscos contractuals identificats, incloent-hi, si escau, la possible afectació derivada de la morositat o desviacions en el volum de prestacions executades. Igualment, s'han incorporat les despeses generals imputables al servei, així com una estimació del benefici industrial, calculat de manera proporcional i conforme a pràctiques habituals de mercat.

En cap cas l'òrgan de contractació té l'obligació d'esgotar íntegrament el pressupost base de licitació ni les quanties corresponents a eventuais pròrrogues, atès que l'import final facturat dependrà del volum real de prestacions efectivament executades.

En conseqüència, l'import total facturat durant la vigència del contracte podrà ser inferior al pressupost màxim aprovat, sense que aquesta circumstància generi cap dret a indemnització o compensació econòmica a favor de l'adjudicatari.

A aquests efectes, el càlcul del pressupost s'ha estructurat considerant els següents conceptes orientatius:

Concepte	Percentatge orientatiu	Import (€)
Costos directes		
Costos salarials	69%	385.311,19 €
Millores salarials respecte el conveni	10%	55.842,20 €
Subtotal costos directes		441.153,39 €

Costos indirectes

Despeses generals	15%	83.763,30 €
Benefici industrial	6%	33.505,32 €
Subtotal costos indirectes		117.268,62 €

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (sense IVA)

558.422,01€

Els percentatges assignats a cadascun d'aquests conceptes responen a una estimació orientativa basada en l'experiència en contractes de naturalesa similar i en referències habituals del mercat, sense que tinguin caràcter limitatiu ni vinculant per als licitadors, que podran estructurar lliurement la seva oferta econòmica d'acord amb la seva pròpia organització i model de costos.

Pel que fa específicament als costos salarials, aquests s'han calculat d'acord amb les taules retributives del conveni col·lectiu d'aplicació o, en el seu defecte, amb referències salarials de mercat, tenint en compte el règim de dedicació i les necessitats operatives previstes al Plec de Prescripcions Tècniques. Així mateix, s'ha aplicat, un increment corrector amb l'objectiu de preveure eventuales millores retributives i garantir la sostenibilitat de les condicions laborals durant tota la vigència del contracte.

El desglossament estimat dels costos salarials és el següent:

	Nº persones	Dies	Hores/dia	Hores	Conveni	P.E	Cost Empresa (*)	Cost Total
Laborables								
Dia (9-21 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 1)	1	247	12	2.964	1726	1,72	34.471,05 €	59.195,94 €
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	247	12	2.964	1726	1,72	35.294,07 €	60.609,28 €
Nit (21-9 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	247	12	2.964	1704	1,74	42.758,67 €	74.375,99 €
Festius (52 setmanes x 2 dies + 14 festius)								
Dia (9-21 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 1)	1	118	12	1.416	1726	0,82	41.880,51 €	34.358,52 €
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	118	12	1.416	1726	0,82	42.703,53 €	35.033,72 €
Nit (21-9 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 2)	1,43	118	12	2.025	1704	1,19	50.168,13 €	59.615,29 €
Altres								
Supervisor / interlocutor	1			1726	1726	1	49.564,97 €	49.564,97 €
Supervisor	1			1726	1726	1	46.797,01 €	46.797,01 €
TOTAL				17.201		10,00		419.550,72 €

Aquest càlcul forma part integrant de l'estructura de costos considerada per a la determinació del pressupost base de licitació.

El resultat d'aquesta estimació permet establir un pressupost base de licitació adequat i suficient per garantir la viabilitat econòmica del contracte i la correcta execució de les prestacions objecte del mateix.

6. Justificació del preu de licitació:

El preu del contracte serà el que resulti de l'oferta econòmica presentada pel licitador que resulti adjudicatari, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts en el plec i dins els límits màxims fixats en el pressupost base de licitació aprovat.

El preu contractual constitueix la contraprestació econòmica per l'execució íntegra i correcta de les prestacions objecte del contracte i inclou tots els costos directes i indirectes necessaris per al seu compliment, així com les despeses generals, els costos salarials, les càrregues socials, els mitjans materials, el benefici industrial i qualsevol altre concepte necessari per garantir la correcta execució del servei, sense que pugui generar-se cap dret a compensació addicional per conceptes implícits o accessoris.

El pagament es realitzarà exclusivament per les prestacions efectivament executades i degudament acreditades, d'acord amb els mecanismes de control, seguiment i validació establerts en el plec de prescripcions tècniques i administratives.

En cap cas l'import total facturat podrà superar el pressupost màxim autoritzat del contracte, incloent-hi eventuais pròrrogues o modificacions degudament aprovades, sense la corresponent tramitació administrativa prèvia i la disponibilitat pressupostària acreditada.

Així mateix, la determinació del preu s'ha efectuat d'acord amb el principi de determinació de costos establert a l'article 102 de la LCSP, garantint que la seva configuració respongui a preus de mercat i a una estructura de costos coherent amb la naturalesa i l'abast de les prestacions.

7. Procediment que es proposa utilitzar:

Procediment obert subjecte a regulació harmonitzada (PORH), segons l'article 22 LCSP, ja que la quantia del seu VEC és superior al llindar de 216.000,00 € indicat a l'esmentat article i modificat segons l'Ordre HFP/1517/2025, de 18 de desembre.

8. Tramitació:

Ordinària, d'acord amb allò que disposa la LCSP.

9. Classificació:

D'acord amb el que disposa el Reial decret 773/2015, de 28 d'agost, pel qual es modifiquen determinats preceptes del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, per a ser adjudicatari del present contracte no cal estar en possessió de cap classificació empresarial.

Així també queda recollit en l'art. 77.1 b) de la LCSP, en el qual s'indica que per als contractes de serveis no serà exigible la classificació de l'empresari.

10. Criteris de solvència:

Atenint-nos a l'objecte del contracte i al seu valor estimat, es proposen els següents criteris de solvència.

Solvència econòmica i financera:

De conformitat amb el que disposa l'article 87 de la LCSP, la justificació de la solvència econòmica – financera de l'empresari s'acreditarà pel mitjà següent:

- Volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres

últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per import igual o superior al 70% del pressupost base de licitació.

Solvència tècnica o professional:

De conformitat amb el que disposa l'article 90 de la LCSP, la justificació de la solvència tècnica de l'empresari s'acreditarà pel mitjà següent:

- Relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual s'indiqui el seu import, la data i el destinatari, públic o privat.

L'adjudicatari haurà d'acreditar haver executat de forma acumulada un import mínim (sense impostos) igual o superior al pressupost base de licitació.

Justificació dels requisits de solvència establerts: De conformitat amb el que disposen els articles 87 i 90 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), els criteris de solvència econòmica i financera, així com els de solvència tècnica o professional, s'han definit atenent a la naturalesa, l'objecte i la complexitat del contracte, garantint el principi de proporcionalitat i vinculació directa amb la prestació a executar.

Pel que fa a la solvència econòmica i financera, s'exigeix l'acreditació d'un volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, per un import igual o superior al valor estimat del contracte. Aquest requisit es considera adequat i proporcionat atès que permet verificar la capacitat econòmica de l'empresa per assumir les obligacions derivades de l'execució del contracte i garantir la continuïtat del servei sense risc per a la prestació. L'establiment d'aquest llinar assegura que l'operador econòmic disposa d'una estructura financera suficient i estable per gestionar adequadament un servei de naturalesa continuada i amb impacte directe en l'activitat assistencial.

En relació amb la solvència tècnica o professional, s'exigeix la presentació d'una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa durant els darrers tres anys, acreditant l'experiència efectiva en la prestació de serveis comparables. Addicionalment, es requereix l'execució acumulada d'un import mínim equivalent al pressupost base de licitació (sense impostos), amb la finalitat de garantir que l'empresa disposa de l'experiència operativa necessària per executar correctament el contracte.

Atès que l'objecte contractual consisteix en la prestació d'un servei de suport administratiu especialitzat adreçat a un col·lectiu de pacients amb necessitats específiques de cobertura i gestió documental, resulta imprescindible acreditar experiència prèvia en serveis similars, així com capacitat organitzativa i financera suficient per garantir una execució eficient, coordinada i sostenible.

11. Previsió de modificacions:

El contracte podrà ser objecte de modificació fins a un màxim del vint (20%) per cent del preu inicial del contracte, d'acord amb l'article 204 de la LCSP, quan concorrin necessitats sobrevingudes, degudament justificades, que comportin un increment i/o decrement o una adaptació de les prestacions contractades, entre d'altres, en els supòsits següents:

- Increment estacional o extraordinari del nombre de pacients del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona que requereixin els serveis objecte del contracte, a conseqüència de períodes d'especial afluència turística, emergències sanitàries o incidències puntuals amb múltiples víctimes.
- Increment estructural o sobrevingut de la demanda assistencial derivat de variacions en els fluxos en la mobilitat estranger no resident de pacients atesos a l'Hospital del Mar.
- Canvis normatius, regulatoris o interpretatius que afectin els sistemes de cobertura sanitària pública o privada i que comportin noves obligacions de verificació, tramitació, control o gestió administrativa.
- Modificacions en els circuits interns, en el model organitzatiu o en els procediments del Servei d'Admissions que exigeixin adaptacions funcionals del servei, ampliació de recursos o reforç de personal.
- Implantació o actualització de sistemes d'informació corporatius, plataformes digitals o eines tecnològiques que requereixin tasques addicionals d'integració, formació o suport operatiu.
- Increment dels requeriments d'atenció idiomàtica en funció de l'evolució del perfil dels pacients.
- Assumpció de noves tipologies de pacients, procediments assistencials o modalitats de cobertura que impliquin gestions diferenciades davant entitats asseguradores públiques o privades.

12. Vocals de la Mesa de contractació:

- Sra. Catalina Romero Maza, cap de Proveïdors i Despeses del CMPSB.
- Sra. Mireia Frau García, responsable d'Auditoria Interna del CMPSB.

13. Criteris d'adjudicació:

En primer lloc, es comprovarà el compliment dels requeriments bàsics exigits al plec de prescripcions tècniques. Quan una proposició no compleixi aquests requeriments, quedarà exclosa. Les propostes que compleixin els requisits bàsics sol·licitats passaran a ser valorades.

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació:

- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmules automàtiques: **80 punts**
- Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor: **20 punts**

A. Criteris d'adjudicació quantificables mitjançant l'aplicació de fórmules:..... 80 punts

De conformitat amb l'article 146.1 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzaran els següents criteris:

a. Oferta econòmica

i. Preu o baixa econòmica (Fins a 40 punts)

Per a la valoració de l'oferta econòmica es tindrà en compte l'import total de l'objecte del contracte proposat.

Es podran obtenir de 0 a 40 punts, valorats de la forma següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

Aquesta fórmula s'aplica de conformitat amb 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 de la Generalitat de Catalunya.

On:

- Pv = Puntuació de l'oferta a valorar
- Ov = Oferta a valorar
- Om = Oferta millor (preu de l'oferta més baixa)
- IL = Import de Licitació
- VP = Valor de Ponderació (*)
- P = Punt criteri econòmic

(*) Per a aquesta licitació s'ha pres un valor de ponderació VP = 1,40 (atenent l'opció que es contempla a 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 de la Generalitat de Catalunya, i d'acord al 40% del pes específic del criteri preu).

Justificació fórmula: Directriu 1/2020, de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica.

Determinació de les ofertes amb baixes presumptament anormals

La identificació de les ofertes amb valors presumptament anormals o desproporcionats es realitzarà d'acord amb el nombre d'ofertes admeses a la licitació, segons els criteris següents:

- **Tres (3) ofertes o menys:** No s'aplicaran criteris per a l'apreciació de baixes amb valors anormals o desproporcionats.
- **Quatre (4) a sis (6) ofertes:** Es considerarà que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats quan la baixa oferta superi el 10 % de la mitjana aritmètica de les ofertes avaluades. Per al càlcul d'aquesta mitjana s'exclouran les ofertes que superin una baixa del 10 % del pressupost base de licitació (PBL). En tot cas, es consideraran desproporcionades les baixes superiors al **25 % del PBL**.
- **Set (7) o més ofertes:** Es considerarà que una oferta pot contenir valors anormals o desproporcionats quan la baixa oferta superi el 6 % de la mitjana aritmètica de les ofertes avaluades. Per al càlcul d'aquesta mitjana s'exclouran les ofertes que superin una baixa del 6 % del PBL.

En tot cas, es consideraran desproporcionades les baixes superiors al 25 % del PBL.

Quan es presentin ofertes d'empreses que pertanyin al mateix grup empresarial, d'acord amb l'article 42.1 del Codi de comerç, per determinar si alguna oferta és presumptament anormal només es tindrà en compte l'oferta econòmicament més baixa del grup.

Aquest criteri s'aplicarà amb independència de si les empreses presenten l'oferta de manera individual o conjuntament amb altres empreses alienes al grup, encara que concorrin mitjançant una unió temporal d'empreses (UTE).

ii. Percentatge aplicable pel risc associat a la morositat (Fins a 5 punts):

$$PE_i = 5 \times (P\%_{\text{menor}} / P\%_i)$$

On:

- PE_i = Puntuació del percentatge ofertat per l'empresa "i"
- $P\%_i$ = Percentatge l'oferta "i" a puntuar

La valoració d'aquest apartat es farà aplicant la fórmula a la mitjana aritmètica dels percentatges oferts en els diferents trams. (El percentatge màxim serà 11%)

Justificació fórmula: Aquesta fórmula permet establir una valoració proporcional entre en relació amb les ofertes corresponents a la contraprestació en concepte de risc de morositat. Aquesta contraprestació s'expressa en termes percentuals respecte l'assoliment de diversos trams de facturació.

b. Altres criteris quantificables mitjançant fórmula**i. Millora per ampliació de competència lingüística adicional a la requerida al PPT (Fins a 7 punts)**

Es valorarà com a criteri de millora l'escreix de competència lingüística que l'empresa es compromet a incorporar a l'execució del contracte, en idiomes addicionals als exigits com a requisit mínim al Plec de Prescripcions Tècniques (castellà, anglès, francès, alemany i àrab).

Es puntuaran els idiomes addicionals acreditats que permetin millorar la capacitat d'atenció a pacients estrangers, segons la següent classificació:

A. Idiomes amb alta rellevància en l'àmbit estranger no resident: (italià, portuguès, xinès, coreà, japonès, o polonès)

- 1 idioma acreditat → 1 punt
- 2 idiomes acreditats → 3 punts
- 3 o més idiomes acreditats → 5 punts

B. Altres idiomes addicionals no inclosos en l'apartat anterior:

- 1 idioma → 1 punt
- 2 o més idiomes → 2 punts

La puntuació serà acumulable fins al màxim establert, sense que un mateix idioma pugui computar simultàniament en ambdós apartats.

L'acreditació s'efectuarà mitjançant certificació oficial del nivell de competència lingüística (nivell mínim B2 del Marc Europeu Comú de Referència o equivalent) o, en defecte d'acreditació oficial, mitjançant certificació empresarial detallada de l'experiència professional en l'ús habitual de l'idioma. La manca d'acreditació documental comportarà la no puntuació de l'idioma corresponent.

ii. Pla anual de formació del personal adscrit (Fins a 8 punts)

Es valorarà com a criteri de millora el compromís de l'empresa licitadora de dur a terme un pla anual de formació específica adreçat al personal adscrit a l'execució del contracte, orientat a la millora de la qualitat del servei i de l'atenció al pacient estranger no resident.

La formació haurà d'incorporar continguts vinculats, com a mínim, als següents àmbits:

- Atenció al públic en entorns sanitaris i comunicació efectiva
- Competència intercultural aplicada a l'atenció assistencial
- Mediació i gestió de conflictes
- Protocols institucionals, facturació sanitària i normativa aplicable
- Comunicació inclusiva i tracte no discriminatori

L'empresa haurà de comprometre's a impartir un nombre mínim anual de sessions formatives:

- 1–2 cursos anuals → 1 punt
- 3–4 cursos anuals → 4 punts
- 5–6 cursos anuals → 8 punts

Cada curs podrà impartir-se presencialment o en modalitat virtual. L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació del programa formatiu anual a realitzar durant el primer any de contracte, amb el compromís exprés de mantenir el mateix nombre de cursos durant tota la vigència del contracte. La manca d'acreditació documental comportarà la no puntuació de l'idioma corresponent.

iii. Proposta d'indicadors de qualitat del servei (Fins a 10 punts)

Es valorarà com a criteri de millora la proposta per part de l'empresa licitadora d'un sistema d'indicadors de qualitat, orientats a mesurar el nivell de prestació del servei, l'eficiència operativa i la satisfacció dels usuaris.

Els indicadors proposats hauran de permetre al responsable del contracte disposar d'informació objectiva i periòdica sobre el funcionament del servei i hauran de referir-se, com a mínim, a algun dels àmbits següents:

- Temps de resposta en l'atenció presencial i/o telemàtica
- Temps mitjà de facturació per episodi assistencial
- Percentatge d'errors detectats en facturació
- Percentatge de cobrament efectiu sobre facturació emesa
- Grau de resolució d'incidències dins termini
- Indicadors de satisfacció dels usuaris o dels serveis interns vinculats

L'empresa haurà d'especificar:

- Definició tècnica de cada indicador
- Fórmula de càlcul
- Periodicitat de mesurament
- Sistema de report i lliurament de dades

Puntuació:

- Proposta d'indicadors (Mínim 5) amb report trimestral → 2 punts

- Proposta avançada d'indicadors (Mínim 10) + report trimestral + sistema de seguiment automatitzat → 6 punts
- Proposta avançada d'indicadors (Mínim 10) + report trimestral + proposta de millora contínua basada en objectius anuals verificables → 10 punts

El compromís relatiu a la proposta d'indicadors de qualitat del servei s'acreditarà mitjançant la presentació declaració de responsable, signada per representant legal de l'empresa, que haurà d'incloure:

- Identificació i definició detallada dels indicadors proposats.
- Fórmula de càlcul de cada indicador.
- Font de dades utilitzada.
- Periodicitat de mesurament i de report.
- Model d'informe que es lliurarà al responsable del contracte.
- Penalització proposada associada a l'indicador/s proposats.

La manca de concreció en algun dels elements exigits comportarà la no valoració del criteri. No es valoraran indicadors o propostes duplicades ni aquelles que, amb independència de la seva denominació, responguin a un mateix objectiu, contingut o funcionalitat o mesurin la mateixa variable de control.

Justificació dels criteris i), ii), iii): Els criteris d'adjudicació relatius a l'ampliació de competència lingüística del personal adscrit, al compromís d'un pla anual de formació i a la proposta d'un sistema d'indicadors de qualitat estan directament vinculats a l'objecte del contracte, atès que incideixen de manera substancial en la qualitat de l'atenció al pacient estranger no resident, en l'eficiència en la gestió administrativa i en la millora contínua del servei.

L'avaluació de competències lingüístiques addicionals a les exigides com a requisit mínim reforça la capacitat de comunicació efectiva amb pacients de diversa procedència, reduint riscos d'interpretació errònia en l'àmbit assistencial i administratiu i millorant la seguretat i la qualitat del servei. Es tracta d'un element objectivable que impacta directament en l'execució del contracte.

El compromís d'un pla anual de formació específic per al personal adscrit garanteix l'actualització permanent de coneixements en matèries essencials per a la correcta prestació del servei, com ara l'atenció al públic en entorns sanitaris, la gestió de conflictes, la normativa aplicable i el tracte inclusiu. Aquest criteri reforça la capacitació tècnica i competencial del personal que executa el contracte i incideix directament en la qualitat de la prestació.

Finalment, la proposta d'un sistema d'indicadors de qualitat permet dotar l'òrgan de contractació d'eines objectives de seguiment i avaluació del rendiment del servei, incorporant mecanismes de control, mesurament d'eficiència i millora contínua. Aquest criteri millora la transparència i el control de l'execució contractual mitjançant paràmetres verificables i periòdics.

En conjunt, aquests criteris compleixen el requisit de vinculació amb l'objecte del contracte establert a l'article 145 de la LCSP, atès que valoren elements qualitius relacionats amb la qualitat de la prestació i els mitjans adscrits a l'execució, sense incidir en característiques generals o alienes a la finalitat contractual.

iv. Millora de les retribucions salarials del personal adscrit al contracte (Fins a 10 punts)

S'atorgarà fins a un màxim de **10 punts** a les ofertes que assumeixin un increment del **salari base brut anual** del personal directament adscrit a l'execució del contracte, per damunt de les quanties mínimes establertes en el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

La millora oferta haurà d'afectar la totalitat del personal adscrit al contracte dins de cada categoria professional i haurà de mantenir-se durant tota la vigència del contracte, incloses les eventuais pròrrogues.

La puntuació s'assignarà d'acord amb l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = P_{\max} \cdot \frac{V_{\min}}{V_i}$$

On:

- P_i = puntuación de l'oferta i
- $P_{\max}$ = puntuación máxima del criteri
- $V_{\min}$ = valor oferta millor valorada (el % més elevat)
- V_i = valor de l'oferta que es puntua

Els licitadors hauran d'indicar en la seva oferta el percentatge de baixa proposat, el qual s'aplicarà i es calcularà sobre la mitjana de les ofertes presentades, d'acord amb els criteris establerts en aquest plec.

El CMPSB ha previst un percentatge màxim del 10% a aquest efecte. No obstant això, els licitadors podran oferir un percentatge superior, assumint íntegrament al seu càrrec l'excés sobre aquest límit, amb càrrec al seu marge o benefici empresarial, sense que això comporti cap increment de l'import màxim previst per l'òrgan de contractació.

El compromís assumit per l'empresa adjudicatària en aquest apartat, tindrà caràcter obligació essencial del contracte i serà exigible durant tota l'execució del contracte.

Justificació: Es tracta d'un contracte clarament intensiu en mà d'obra, en què la qualitat de la prestació depèn de manera essencial de la capacitat tècnica, experiència, estabilitat i continuïtat del personal adscrit, especialment tenint en compte la necessitat d'atenció personalitzada, el tracte amb pacients en situacions administratives complexes i la gestió de tràmits sensibles amb transcendència econòmica i jurídica.

Es tracta d'un servei complementari i de suport a les activitats pròpies del Servei d'Admissions de l'Hospital del Mar, adreçat a un col·lectiu ampli de pacients que, per la seva estada merament ocasional o no regularitzada a la ciutat de Barcelona, requereixen un seguiment administratiu especialitzat, tant per a la determinació del règim de cobertura financera de l'assistència sanitària com per a la realització de les gestions necessàries davant sistemes d'assegurament públics o privats. En aquest context, la millora de les condicions salarials del personal adscrit al contracte constitueix una mesura idònia per afavorir la permanència de professionals qualificats, reduir la rotació del personal, minimitzar incidències derivades de canvis freqüents en els equips de treball i disminuir l'absentisme i la conflictivitat laboral.

Aquesta estabilitat del personal incideix directament en la continuïtat del coneixement dels procediments interns de l'Hospital, dels circuits administratius d'admissions i de la casuística específica dels pacients objecte del servei, la qual cosa redunda de manera immediata en una gestió més eficient, segura i homogènia de la cobertura financera i en una millor atenció administrativa i idiomàtica.

Així mateix, la permanència de professionals amb experiència contribueix de manera directa a garantir la seguretat jurídica de les actuacions administratives, la correcta tramitació documental i la reducció d'errors en expedients especialment sensibles, amb impacte directe sobre la facturació, la recuperació de costos assistencials i la continuïtat de l'atenció sanitària.

Per tot això, la millora salarial es considera directament vinculada a l'objecte del contracte i a la qualitat efectiva de la seva execució, en la mesura que afavoreix la consolidació d'un equip estable i especialitzat, imprescindible per al bon funcionament del Servei d'Admissions i del sistema assistencial en el seu conjunt.

La configuració del criteri com a millora voluntària, gradual i proporcional resulta conforme amb la doctrina establida en l'Informe 7/2025 de la Junta Consultiva de Contractació Pública de Catalunya, que admet expressament la valoració de millores salarials.

B. Criteris d'adjudicació avaluables segons judicis de valor:..... 20 punts

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri.

Per cada criteri es tindrà en compte quina és la proposta més completa i que millor s'adapta a les necessitats requerides pel CMPSB. Aquesta serà la proposta que obtindrà la millor puntuació (no necessàriament la màxima possible) i per comparació inversament proporcional es farà l'assignació dels punts a la resta de licitadors.

Seguidament s'aplicarà la metodologia descrita a 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 de la Generalitat de Catalunya per la valoració dels criteris avaluables segons judicis de valor, considerant que per aquesta licitació, l'òrgan de contractació estableix que els licitadors han d'assolir un llindar mínim del **70%** de la puntuació per a cada criteri a valorar:

1. S'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent de puntuació.

2.a. A tots els criteris on **alguna de les propostes aconsegueixi una puntuació igual o superior al 70% de la seva puntuació màxima**, s'aplicarà, per aquell criteri i per a totes les propostes, la fórmula següent:

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

P_{op} = Puntuació final de l'oferta a valorar

P = Puntuació del criteri que es valora

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

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

2.b. En tots els criteris en què al menys una de les propostes aconsegueixi inicialment la puntuació màxima atorgada al criteri, la valoració final del criteri per a totes les propostes coincidirà amb l'obtinguda inicialment (a conseqüència de l'aplicació de la fórmula anterior).

2.c. Per a tots els criteris en què cap de les propostes aconseguixin inicialment una puntuació igual o superior al 70% de la seva puntuació màxima, la puntuació final de totes les propostes coincidirà amb l'obtinguda inicialment (ja que no s'aplicarà la fórmula anterior de regularització de puntuacions).

3. Un cop aplicada 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 de la Generalitat de Catalunya, **es consideraran propostes amb qualitat tècnica inacceptable, i, per tant, seran excloses de la licitació, les que finalment obtinguin una puntuació total (suma de puntuacions de tots els criteris) inferior al 65% de la puntuació total dels criteris avaluable segons judicis de valor (és a dir, menys de 13 punts sobre els 20 totals possibles).**

Els criteris a aplicar són els següents:

a. Memòria del servei (Fins a 15 punts):

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica amb una extensió màxima de trenta (30) folis DIN-A4 d'una sola cara i lletra Arial de mida 10, en la qual descrigui l'organització i funcionament del servei en coherència amb el Plec de Prescripcions Tècniques i amb l'objecte del contracte.

La memòria haurà d'incloure, com a mínim, els següents continguts:

- Descripció operativa dels circuits d'admissió, registre, facturació i seguiment del pacient estranger d'acord amb el PPT.
- Definició de l'estructura organitzativa del servei i distribució funcional de responsabilitats.
- Identificació dels principals riscos associats a l'execució del contracte (errors de facturació, retards, pèrdua d'informació, incidències de cobrament, etc.).
- Proposta de mesures preventives i correctores vinculades als riscos identificats.
- Mecanismes interns de control de qualitat i coordinació amb el responsable del contracte.

La valoració es realitzarà mitjançant judici tècnic comparatiu entre les propostes presentades, atenent especialment als següents aspectes:

- Grau d'adequació de l'organització proposada als circuits reals d'un centre hospitalari.
- Nivell de concreció en la definició de tasques, responsabilitats i coordinació interna.
- Capacitat d'identificació de riscos rellevants per a la facturació, l'atenció al pacient i la gestió administrativa.
- Idoneïtat i viabilitat de les mesures de mitigació proposades.

Es valorarà amb major puntuació aquella proposta que demostrï un millor alineament operatiu amb el PPT i una major capacitat preventiva davant incidències en la gestió real del servei.

La puntuació s'atorgarà fins a un màxim de 15 punts, mitjançant valoració tècnica motivada.

b. Relació amb el servei d'atenció al ciutadà (Fins a 5 punts):

El licitador haurà de presentar una memòria específica amb una extensió màxima de cinc (5) folis DIN-A4 d'una sola cara i lletra Arial de mida 10, on es descrigui la política i el protocol d'actuació en relació amb la gestió de queixes, incidències i comunicació amb el Servei d'Atenció al Ciutadà del centre.

La memòria haurà d'incloure, com a mínim:

- Protocol intern de recepció i registre d'incidències.
- Procediment de comunicació amb el Servei d'Atenció al Ciutadà.
- Temps de resposta compromès davant incidències.

- Designació d'interlocutor responsable.
- Sistema de seguiment fins al tancament de la incidència.

La valoració es realitzarà mitjançant judici de valor atenent especialment a:

- Claredat i coherència del protocol de gestió d'incidències.
- Agilitat i realisme dels terminis de resposta proposats.
- Idoneïtat del mecanisme de coordinació amb el centre.
- Existència de mecanismes de traçabilitat i control fins al tancament.

Es valoraran positivament les propostes que aportin millores reals en rapidesa de resposta, transparència i resolució efectiva de les incidències vinculades al servei.

Justificació dels criteris: En atenció al que disposa l'article 145 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, s'incorporen criteris d'adjudicació la valoració dels quals depèn d'un judici de valor, atesa la naturalesa del contracte i la necessitat d'avaluar la qualitat organitzativa i operativa de les propostes.

El criteri relatiu a la Memòria del servei permet analitzar el grau d'adequació de la proposta tècnica als circuits reals d'un entorn hospitalari, així com la coherència de l'estructura organitzativa, la definició de responsabilitats i la capacitat d'identificació i gestió dels riscos associats a la facturació i seguiment del pacient estranger. Aquests aspectes tenen una dimensió qualitativa que no pot ser objecte d'avaluació automàtica mitjançant fórmules, ja que requereixen una valoració tècnica comparativa sobre el nivell de concreció, viabilitat i alineament amb el Plec de Prescripcions Tècniques. La ponderació assignada es considera proporcionada a la seva incidència directa en la correcta execució del contracte.

D'altra banda, el criteri relatiu a la Relació amb el Servei d'Atenció al Ciutadà permet valorar la qualitat dels protocols de gestió d'incidències, la coordinació amb el centre, la traçabilitat dels casos i els temps de resposta compromesos. Aquest element incideix en la qualitat percebuda del servei i en la garantia d'una gestió eficient i transparent, aspectes que també requereixen una valoració qualitativa motivada.

Així mateix, amb la finalitat de garantir la transparència, la igualtat de tracte entre licitadors i la seguretat jurídica del procediment, s'estableix que aquests apartats hauran de presentar-se en un únic document en format PDF, amb unes condicions formals homogènies per a totes les proposicions. El document haurà d'ajustar-se a les especificacions formals establertes en el plec, incloent-hi, si escau, el tipus i mida de tipografia i qualsevol altre requisit relatiu al format i l'extensió.

Aquesta extensió s'estableix com a finalitat d'assegurar la comparativa entre les diferents ofertes, facilitar la feina de valoració i evitar la inclusió d'informació innecessària o accessòria que no aportï valor real al criteri. L'òrgan de contractació considera que l'extensió establerta és més que suficient per donar resposta adequada i completa al contingut del criteri, ja que permet exposar amb claredat i precisió els aspectes rellevants de la proposta. En conseqüència, qualsevol excés en el nombre de pàgines no serà objecte de valoració a partir del foli addicional, i únicament es tindrà en compte allò que s'ajusti al límit fixat.

Causes d'exclusió derivades de l'avaluació: No es valoraran les propostes dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan el/s preu/s unitari/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el/s preu/s màxim/s establert/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleix els requeriments mínims establerts en el Plec de prescripcions tècniques (PPT).
- No superar la **puntuació mínima de 13 punts** en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor, d'acord amb allò previst a l'apartat dels criteris subjectes a judici de valor.
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables.
- Quan les propostes presentades al sobre relatiu als criteris avaluables mitjançant judici de valor o Sobre 2, **continguin referències i/o informació que permeti conèixer el contingut de l'oferta avaluables de forma automàtica o Sobre 3**, en aquest sentit, **s'exclouran totes aquelles propostes que a la proposta "tècnica" facin referència** als següents apartats:
 - Referències relatives a la Millora per ampliació de competència lingüística addicional a la requerida al PPT
 - Referències relatives a un eventual pla anual de formació pel personal adscrit al contracte.
 - Referències relatives a una eventual proposta d'indicadors de qualitat del servei.

14. Condicions especials d'execució:

Com a condicions especials d'execució respecte dels aspectes socials es proposen les següents:

➤ Conciliació de la vida laboral i familiar

L'adjudicatari té l'obligació d'afavorir la conciliació de la vida laboral i familiar dels treballadors i treballadores vinculats a l'execució del contracte, per tant, ha de comptar amb un pla de mesures destinades a millorar i fer més compatibles les seves condicions de vida i d'ocupació.

El compliment d'aquesta condició es pot acreditar mitjançant la presentació d'una declaració responsable, indicant aquelles mesures adoptades, quan sigui requerida, sens perjudici que es pugui requerir la presentació de documentació acreditativa addicional.

➤ Perspectiva de gènere

L'adjudicatari té l'obligació d'incorporar la perspectiva de gènere en els continguts i materials que s'utilitzen per a l'execució del contracte, evitant els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.

El compliment d'aquesta condició es pot acreditar mitjançant la presentació d'una declaració responsable indicant aquelles mesures adoptades, quan sigui requerida, sense perjudici que es pugui requerir la presentació de la documentació.

Justificació de les condicions especials d'execució establertes: D'acord amb el que disposa l'article 202 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, s'estableixen condicions especials d'execució de caràcter social

vinculades a l'objecte del contracte, amb la finalitat de promoure una execució responsable i socialment sostenible.

En concret, s'incorporen condicions relatives a la **conciliació de la vida laboral i familiar** i a la **incorporació de la perspectiva de gènere**, atesa la incidència directa que l'organització del treball, les condicions laborals i la igualtat efectiva entre dones i homes tenen en la correcta i continuada execució del contracte.

Aquestes condicions es consideren **adequades, proporcionades i no discriminatòries**, i es troben directament relacionades amb la qualitat de la prestació del servei, en tant que contribueixen a:

- Afavorir l'estabilitat i la motivació del personal adscrit al contracte.
- Reduir l'absentisme i la rotació del personal.
- Garantir un entorn de treball respectuós amb la igualtat d'oportunitats i lliure de discriminació per raó de gènere.

Així mateix, la incorporació de la perspectiva de gènere permet prevenir possibles desigualtats en l'execució del contracte i assegurar que les mesures organitzatives i laborals no generin impactes adversos diferenciats, contribuint a una prestació del servei més eficient, coherent i alineada amb els principis d'igualtat i responsabilitat social que han de presidir l'actuació del sector públic.

Per tot l'exposat, es considera justificada la inclusió d'aquestes condicions especials d'execució, que resulten conformes amb l'article 202 LCSP i adequades a la naturalesa i característiques del contracte.

15. Subcontractació:

La subcontractació del servei objecte del contracte només serà possible prèvia autorització expressa per part de la responsable del contracte del CMPSB, d'acord amb l'art. 215 de la LCSP.

16. Cessió:

L'adjudicatari/ària no podrà cedir les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de l'Òrgan de Contractació d'acord amb l'art. 214 de la LCSP.

17. Visita obligatòria a les instal·lacions:

No procedeix.

18. Informació a incloure dins del Plec de Clàusules Administratives Particulars:

➤ Eina de coordinació en matèria de Prevenció de Riscos Laborals

El CMPSB ha adquirit una eina informàtica pròpia amb el propòsit que totes les empreses externes mantinguin actualitzada tota la documentació relativa a la coordinació empresarial de PRL en la seva base de dades. L'adjudicatari en cas de requerir-li, s'haurà d'adaptar obligatòriament a l'ús d'aquesta eina.

Si hi haguessin adaptacions tècniques i/o costos associats, aquests els hauran d'assumir l'adjudicatari.

La incorporació de dades dels treballadors que es tinguin previstos per treballar en les instal·lacions

del CMPSB té un cost per a l'adjudicatari de 49,00 €/any per treballador, el qual haurà d'assumir l'adjudicatari abans de donar inici als treballs en qualsevol dels centres del CMPSB.

Abans de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb tots els requeriments indicats a l'Annex 2 d'aquesta memòria.

➤ **Tractament de dades i obligacions de confidencialitat**

L'adjudicatari podrà tenir accés a dades personals de les quals el CMPSB és responsable del tractament, per a la qual cosa caldrà preveure al PCAP les obligacions relatives a l'encàrrec de tractament de dades.

Les persones vinculades a l'execució del contracte han de quedar subjectes a l'obligació de confidencialitat respecte de les informacions i dades personals a les què ocasionalment pugui tenir accés amb motiu del contracte. L'equip de treball vinculat al contracte haurà de tenir accés a les instal·lacions del CMPSB, per a la qual cosa serà necessària la formalització del corresponent document de compromís de confidencialitat.

19. Model Proposta per a la valoració segons els criteris automàtics:

Segons s'indica en Annex 1 d'aquesta memòria.

20. Subrogació de personal:

Al personal adscrit a l'execució del contracte li resulten d'aplicació les condicions establertes al Conveni Col·lectiu d'establiments sanitaris d'hospitalització, assistència, consulta i laboratoris d'anàlisis clíniques, en els termes que resulta de l'acord parcial de la mesa de negociació del conveni publicada mitjançant Resolució TSF/1196/2020, de 25 de maig.

Com a Annex 2 al PPT s'aporta informació per als licitadors en els termes de l'art. 130 de la LCSP.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Vicky Rovira Lapiedra
Directora de Gestió
Consorci Parc Mar de Salut de Barcelona

ANNEX 1. MODEL OFERTA PER A LA VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (Sobre núm. 3):

Núm. Procediment ____ / ____

DADES DE L'EMPRESA/EMPRESARI

Nom/Raó social

N.I.F.

Telèfon

Fax

E-mail

El/la Sr./Sra. _____ amb residència a _____ al carrer _____ número _____ i amb NIF _____ declara que, assabentat/ada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del contracte **SERVEI D'ASSISTÈNCIA, GESTIÓ I FACTURACIÓ DE L'ATENCIÓ SANITÀRIA AL PACIENT ESTRANGER NO RESIDENT AMB DESTÍ AL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA** es compromet (en nom propi /en nom de l'empresa anteriorment identificada) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats, aplicant els imports que s'indiquen a continuació en la taula annexa:

Servei d'assistència, gestió i facturació de l'atenció sanitària al pacient estranger no resident amb destí a CMPSB	Import	IVA 21%	Total (IVA Inclòs)
Base imposable servei			

- Percentatge aplicable pel risc associat a la morositat:

FACTURACIÓ	MOROSITAT
Fins 2M€	...%
De 2M€ a 2,5M€	...%
De 2,5M€ a 3M€	...%
De 3M€ en endavant	...%

- Competència lingüística addicional a la requerida al PPT:

El licitador es compromet a incorporar a l'execució del contracte, a més a més dels idiomes exigits com a requisit mínim al Plec de Prescripcions Tècniques (castellà, anglès, francès, alemany i àrab), els següents:

- ☐ Italià
- ☐ Portuguès
- ☐ Xinès
- ☐ Coreà
- ☐ Japonès
- ☐ Polonès
- ☐ Altres (Cal especificar, pot ser més d'un):.....

Per tal d'acreditar el criteri s'haurà d'acompanyar juntament amb l'oferta la certificació oficial del nivell de competència lingüística (nivell mínim B2 del Marc Europeu Comú de Referència o equivalent) o, en defecte d'acreditació oficial, mitjançant certificació empresarial detallada de l'experiència professional en l'ús habitual de l'idioma. La manca d'acreditació documental comportarà la no puntuació de l'idioma corresponent.

• **Pla anual de formació del personal adscrit:**

El licitador es compromet a dur a terme un pla anual de formació específica adreçat al personal adscrit a l'execució del contracte, orientat a la millora de la qualitat del servei i de l'atenció al pacient estranger no resident:

- ☐ Es compromet a impartir 1-2 cursos anuals al personal adscrit.
- ☐ Es compromet a impartir 3-4 cursos anuals al personal adscrit.
- ☐ Es compromet a impartir 5-6 cursos anuals al personal adscrit.

Per tal d'acreditar el criteri s'haurà d'acompanyar juntament amb l'oferta el programa formatiu anual a realitzar durant el primer any de contracte, amb el compromís exprés de mantenir el mateix nombre de cursos durant tota la vigència del contracte. La manca d'acreditació documental comportarà la no puntuació de l'idioma corresponent.

• **Proposta d'indicadors de qualitat del servei:**

El licitador es compromet a posar a disposició un sistema d'indicadors de qualitat, orientats a mesurar el nivell de prestació del servei, l'eficiència operativa i la satisfacció dels usuaris.

- ☐ Proposta d'indicadors (Mínim 5) amb report trimestral.
- ☐ Proposta avançada d'indicadors (Mínim 10) + report trimestral + sistema de seguiment automatitzat.
- ☐ Proposta avançada d'indicadors (Mínim 10) + report trimestral + proposta de millora contínua basada en objectius anuals verificables.

Per tal d'acreditar el criteri s'haurà d'aportar una declaració de responsable, signada per representant legal de l'empresa, que haurà d'incloure:

- Identificació i definició detallada dels indicadors proposats.
- Fórmula de càlcul de cada indicador.
- Font de dades utilitzada.
- Periodicitat de mesurament i de report.
- Model d'informe que es lliurarà al responsable del contracte.
- Penalització proposada associada a l'indicador/s proposats.

La manca de concreció en algun dels elements exigits comportarà la no valoració del criteri. No es valoraran indicadors o propostes duplicades ni aquelles que, amb independència de la seva denominació, responguin a un mateix objectiu, contingut o funcionalitat o mesurin la mateixa variable de control.

• **Proposta de millora de les retribucions salarials del personal adscrit al contracte:**

El licitador es compromet a assumir un increment del salari base brut anual del personal directament adscrit a l'execució del contracte, per damunt de les quanties mínimes establertes en el conveni col·lectiu sectorial aplicable.

Categoria Professional	Increment
Director	...%
Supervisor	...%
Oficial Admin. Nivell 2	...%
Oficial Admin. Nivell 2	...%
Oficial Admin. Nivell 2	...%
Oficial Admin. Nivell 2	...%
Oficial Admin. Nivell 1	...%
Oficial Admin. Nivell 1	...%
Oficial Admin. Nivell 1	...%

Telefonista Nivell 2	...
-----------------------------	-----

Increment mig:%

Signatura electrònica de la persona que formula la proposició

ANNEX 2. COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

En relació la prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària, abans de la formalització del contracte, haurà de contactar amb l'empresa VALIDATE NETWORK, S.L. en el següent correu electrònic: doc@validate.es, per tal d'aportar tota la documentació necessària per iniciar els treballs, objecte del contracte.

Seguidament s'adjunta:

- Model de carta de coordinació amb VALIDATE.
- Relació de la documentació mínima exigida pel PSMar i a proporcionar a VALIDATE.

**COMUNICAT A LES CONTRACTES, SUBCONTRACTES I AUTÒNOMS
QUE DESENVOLUPEN ACTIVITATS O SERVEIS A LES INSTAL·LACIONS DEL CONSORCI MAR
PARC DE SALUT DE BARCELONA.**

El Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (PSMar), segons estableix l'art. 10 del RD 171/2004, té el deure de vigilar el compliment de la normativa en prevenció de riscos laborals per part de les empreses contractistes, subcontractistes i autònoms que desenvolupin activitats en els seus centres de treball. Abans de l'inici de qualsevol activitat s'ha d'exigir que aquestes acreditin documentalment el compliment.

El PSMar pretén aconseguir una millora dels sistemes de gestió de la prevenció i una major implantació de la cultura preventiva que tingui repercussió real en la seguretat i salut dels treballadors propis i externs.

Amb la intenció de complir amb els objectius en matèria de coordinació i tenint en compte l'esforç necessari, tant material com humà, que es requereix per controlar el flux de documentació, el PSMar, **ha implantat una plataforma externa per a la gestió de l'intercanvi d'informació i documentació**, amb la finalitat d'aconseguir un compliment eficaç, de manera sistemàtica i continuada, dels requisits exigits per la llei. La nova gestió de la informació i del compliment documental servirà perquè les empreses concurrents mantinguin els requisits demanats des del PSMar.

La plataforma externa és la de l'empresa VALIDATE, que serà l'**interlocutor** del PSMar en l'intercanvi de documentació amb totes les empreses i autònoms que hagin de desenvolupar activitats o serveis que suposen concurrència en els centres de treball del PSMar.

Les contractes, subcontractes i autònoms, rebran de VALIDATE la informació i els requisits exigits pel PSMar en matèria de coordinació i oferiran i pujaran a la plataforma de VALIDATE la informació i còpies dels documents exigits abans d'iniciar el desenvolupament de les activitats.

Per a les contractes, subcontractes i autònoms que a la data ja es troben prestant els seus serveis en el PSMar i continuen amb el desenvolupament de les seves activitats, caldrà que es posin en contacte amb VALIDATE per complir amb els requisits exigits abans de 15 dies naturals a comptar des de la data d'enviament d'aquest escrit.

Les despeses de gestió que hauran d'assumir contractes, subcontractes i autònoms es concreten en:

Per a contractes de llarga durada:

- Una **única quota anual de 49 €** per cada treballador que hagin d'incorporar al sistema de control i gestió d'intercanvi documental de Validate.

Per a contractes de curta durada:

- Segons el temps del servei de la contracta hi ha dos trams a escollir si així ho estimen convenient (substitueixen a la quota de 49 € / any / treballador):
 - Gestió documental continuada de 30 dies a 34 € per treballador.
 - Gestió documental continuada per un període màxim de 48 hores a 19 € per treballador.

Per tot l'anterior, cal que la seva empresa es posi en contacte amb VALIDATE (doc@validate.es) i li faci arribar la següent informació:

- Nom, domicili i CIF de l'empresa.
- Nom i correu electrònic de l'interlocutor amb VALIDATE.
- Relació de treballadors que s'han de donar d'alta al sistema indicant els centres de treball als quals van o poden acudir.

VALIDATE els farà arribar el contracte de servei, i un cop establerta la relació contractual:

- Rebran de VALIDATE la informació i documents que el PSMAR ha fer-li arribar en concepte d'empresa externa.
- Rebran de VALIDATE els requisits exigits pel PSMAR per accedir als diferents centres de treball.
- Pujaran a l'aplicació web subministrada per VALIDATE els documents exigits per PSMAR.
- VALIDATE confirmarà que els documents compleixen amb els requisits marcats per PSMAR i els aprovarà o rebutjarà segons correspongui.
- VALIDATE els avisarà d'aquells documents que hagin de renovar.

Signat:

Elisabet Izquierdo i Asensio
Directora de SSGGil PSMar.

Signat:

Consol Serra Pujades
Cap del Servei de Salut Laboral PSMar

RELACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ MÍNIMA EXIGIDA PEL PSMAR I A PROPORCIONAR A VALIDATE

- ✓ **Certificat d'Aptitud Mèdica dels treballadors** segons els treballs que realitzaran a les instal·lacions del PSMar. (Treballs en alçada, manipulació de càrregues, moviments repetitius, postures forçades, PVD, etc.)
- ✓ **Certificat de la Formació en PRL** (per cada treballador) sobre els regs específics de les activitats de l'empresa segons article 19 de la LPRL. Emès per Entitat acreditada o signat per Tècnic de PRL.
- ✓ **Mútua d'Accidents de Treball i Malalties Professionals.** Còpia del contracte més el rebut de l'annualitat vigent, o certificat de la Mútua conforme l'empresa té subscrit el servei.
- ✓ **Recurs Preventiu.** Declaració que especifiqui el nom de la persona designada / assignada com a coordinador / a o com a recurs preventiu.
- ✓ **Recurs Preventiu Justificant de la formació específica** del treballador designat com a recurs preventiu.
- ✓ **Relació dels treballadors** que realitzaran treballs en les instal·lacions del PSMar.
- ✓ **Còpia dels últims TC-2**, en cas de personal pertanyent a un altre país s'adjuntés documentació acreditativa.
- ✓ Informació als treballadors, **Justificant de recepció de la informació** (signada per cada treballador) dels documents següents:
 - "Fitxa informativa de Riscos, mesures preventives i pautes d'actuació en cas d'emergència".
 - "Coordinació d'activitats preventives. Informació a les empreses: Mesures i actuacions en cas d'emergència" document annex als Plans d'Autoprotecció de cada un dels centres de treball del PSMar, proporcionada pel PSMar.
- ✓ **Còpia DNI o document acreditatiu** d'identitat, els treballadors que hagin d'accedir a les nostres instal·lacions.
- ✓ **Còpia vigent del TC-2**, on figurin els treballadors que van a realitzar els treballs en les nostres instal·lacions, en cas de personal pertanyent a un altre país s'adjuntés documentació acreditativa.
- ✓ **Còpia d'una acta de reunió del comitè de seguretat i salut**, en cas de disposar-ne.
- ✓ Si en el seu treball ha d'utilitzar carretó, plataforma elevadora, gòndola, etc. s'haurà de **lliurar certificat de formació específic per a ús d'equips**.
- ✓ Si en el seu treball han d'utilitzar productes químics (gasos i / o líquids) s'haurà de lliurar **el nom dels productes químics utilitzats i la seva FDS. La FDS** dels productes químics sempre estarà disponible i a l'abast dels treballadors.
- ✓ **Relació dels equips de treball** a utilitzar en els centres del PSMar.
- ✓ **Declaració signada** de disposar l'**adaptació al R.D. 1215/1995** de totes les **màquines i equips anteriors al gener a 1995**.
- ✓ **Declaració CE de conformitat de cadascuna de les màquines** i / o equips de treball utilitzats en els centres del PSMar.
- ✓ **Pla de revisió i manteniment** en funció de les característiques de cada equip deixant constància documental del seu compliment.
- ✓ **Declaració signada que els equips de treball** i / o màquines estan en les **adequades condicions d'ús**, els usuaris tenen **formació teòric / practica en el seu ús** i els treballadors tenen **autorització d'ús dels equips**.
- ✓ Amb caràcter mensual: **Registre Investigació d'accidents**.

Per a empreses com ara l'empresa de Neteja, la de Manteniment o la que porta la Cuina, és indispensable assegurar la correcta immunització dels treballadors en diferents aspectes i assegurar protecció enfront de les següents malalties:

- Xarampió
- Rubèola
- Parotiditis varicel·la
- Hepatitis B.

Els treballadors de l'empresa de manteniment, a més:

- Certificat de correcta immunització front tètanus.

També per a contractacions d'obres, cal més documentació com:

- Estudi de Seguretat.

Per a la contractació del control de plagues:

- Carnet de manipulador productes fitosanitaris.

Per a les empreses de restauració:

- Carnet manipulador aliments.

ANNEX 3. MODEL DE CONTRACTE REGULADOR DE L'ENCÀRREC DE TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT

1. Objecte de l'encàrrec del tractament

Mitjançant aquestes clàusules s'habilita l'entitat, encarregada del tractament, per tractar per compte del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (en endavant, el responsable, responsable del tractament o CMPSB) responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar objecte del contracte adjudicat pel CMPSB indicat a l'encapçalament.

El tractament consistirà en:

Concreció dels tractaments a realitzar:

- | | |
|--|--|
| ☐ Recollida | ☐ Registre |
| ☐ Estructuració | ☐ Modificació |
| ☐ Conservació | ☐ Extracció |
| ☐ Consulta | ☐ Comunicació per transmissió |
| ☐ Difusió | ☐ Interconnexió |
| ☐ Acarament | ☐ Limitació |
| ☐ Supressió | ☐ Destrucció |
| ☐ Comunicació | ☐ Altres |

2. Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'entitat Hospital del Mar de Barcelona, responsable del tractament, posa a disposició de l'entitat, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Dades biogràfiques (Data de naixement i sexe).
- Dades de Salut: Imatges derivades de proves de diagnòstic per la imatge.
- Origen ètnic o racial de rellevància mèdica
- Identificadors oficials (Història Clínica).

Categories de persones interessades:

- Pacients i usuaris dels serveis

3. Durada

La durada del present acord és igual a la del contracte principal pel qual es regula la prestació de serveis.

4. Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas pot utilitzar les dades per a finalitats pròpies.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.
Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat n'ha d'informar immediatament el responsable.
- c) Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:
 1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o dels encarregats i de cada responsable per compte del qual actua l'encarregat i, si escau, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.
 2. Les categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable.
 3. Si escau, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest país o aquesta organització internacional, i en el cas de les transferències indicades a l'article 49, apartat 1, paràgraf segon de l'RGPD, la documentació de garanties adequades.
 4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:
 - La pseudonimització i el xifrat de dades personals.
 - La capacitat de garantir la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
 - La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
 - El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteixen l'eficàcia del tractament.
- d) No comunicar les dades a tercers persones, tret que tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- e) No subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

Si cal subcontractar algun tractament, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació d'un mes. Cal indicar els tractaments que es pretén subcontractar i identificar de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini d'un mes des de la recepció de la comunicació.

El subcontractista, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació, de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subencarregat ho incompleix, l'encarregat inicial continua sent plenament responsable davant el responsable pel que fa al compliment de les obligacions.

Sens perjudici de l'anterior, l'encarregat del tractament està autoritzat per a subencarregar els tractament de dades necessaris per a la prestació del servei sense necessitat de comunicació prèvia sempre que a) els subencarregats formin part d'un mateix grup o es trobin vinculats o sota control de l'encarregat del tractament, i b) s'obligui al subencarregat a complir amb les instruccions i obligacions, especialment en matèria de seguretat del tractament, establertes per a l'encarregat per part del responsable i es pugui garantir el compliment d'aquestes instruccions i obligacions.

- f) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- g) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
- h) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- j) Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:
 - 1. Accés, rectificació, supressió i oposició
 - 2. Limitació del tractament
 - 3. Portabilitat de dades
 - 4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat del tractament, aquest ho ha de comunicar per correu electrònic a l'adreça protecciodades@hmar.cat. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà de l'endemà del dia laborable en què s'ha rebut la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

- k) Correspon al responsable facilitar el dret d'informació en el moment de recollir les dades.
- l) L'encarregat del tractament ha d'informar el responsable del tractament, sense dilació indeguda i en qualsevol cas abans del termini màxim de 48 hores i a través del correu protecciodades@hmar.cat, de les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència.

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Nom i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

Correspon a l'encarregat del tractament comunicar en el menor temps possible als interessats les violacions de la seguretat de les dades, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

La comunicació s'ha de fer en un llenguatge clar i senzill i, com a mínim, inclourà:

- a) Explicació de la naturalesa de la violació de dades.
 - b) Indicació i dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en què es pugui obtenir més informació.
 - c) Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - d) Descripció de les mesures adoptades o proposades per l'encarregat del tractament per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
- m) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
 - n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
 - o) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
 - p) Implantar les mesures de seguretat adequades que garanteixin un nivell equivalent al previst per als sistemes de nivell mig segons l'Esquema Nacional de Seguretat establert al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica. Es considerarà adequat en aquest sentit disposar de certificacions ISO 27001, sempre

que s'acrediti l'aplicació de les mesures addicionals que permetin assimilar aquest, en nivell de seguretat, a l'ENS.

En tot cas, cal implantar mecanismes per:

- a) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- b) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- c) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- d) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

També s'han d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

- q) Facilitar al responsable del tractament tota la documentació que consideri oportuna a fi d'acreditar amb el compliment de les obligacions establertes en el present acord, com informes d'auditoria, certificacions o qualsevol altra mecanisme que permeti evidenciar un nivell de compliment adequat respecte la normativa vigent en protecció de dades, en especial el Reglament General de Protecció de Dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- r) En cas que no sigui possible aportar la documentació indicada a l'apartat anterior, facilitar l'accés a les instal·lacions on es tractin les dades per compte del responsable al CMPSB, a fi i efecte de poder realitzar les tasques de control i auditoria necessàries per tal de poder verificar els nivells de compliment adequats als efectes de l'indicat a l'apartat anterior.
- s) Designar un delegat de protecció de dades o, en cas de no estar-hi legalment obligat, una persona responsable de protecció de dades, i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.
- t) Destruir o retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació.

La devolució ha de comportar la destrucció de les còpies i l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat.

La destrucció comportarà que, una vegada destruïdes les dades, l'encarregat n'ha de certificar la destrucció per escrit i ha de lliurar el certificat al responsable del tractament.

Sens perjudici de l'anterior, l'encarregat pot conservar una còpia de les dades, degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats derivades de l'execució de la prestació.

5. Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar a l'encarregat les dades a les quals es refereix la clàusula 2 d'aquest document.

- b) Fer una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament que ha d'efectuar l'encarregat quan el tractament previsiblement comporti un alt risc per als drets i llibertats de persones físiques.
- c) Fer les consultes prèvies que correspongui a l'Autoritat de Control competent.
- d) Vetllar, abans i durant tot el tractament, perquè l'encarregat compleixi l'RGPD.
- e) Supervisar el tractament, inclosa l'execució d'inspeccions i auditories.

CMPSB

(...)