

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei de suport tècnic i administratiu a la gestió d'expedients i a l'atenció a la ciutadania de la Divisió de Gestió d'Usuaris del Servei Català de la Salut

EXPEDIENT SCS–2027-8

Servei Català de la Salut
Gerència de Gestió Ciutadana
2026

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
 2. Termini del contracte
 3. Objectius del projecte/servei
 4. Descripció del servei
 5. Model de relació i governança
 6. Requeriments del servei
 7. Equipament tecnològic i eines de treball
 8. Condicions d'execució
 9. Auditoria i seguiment
 10. Prestacions complementàries i millores
 11. Import màxim de licitació
-

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació d'un servei de suport tècnic i administratiu a la gestió d'expedients i a l'atenció a la ciutadania de la Divisió de Gestió d'Usuaris del Servei Català de la Salut (DGU) de la Gerència de Gestió Ciutadana del Servei Català de la Salut (CatSalut).

El servei objecte del contracte s'ha de configurar com una prestació externa de suport operatiu, tècnic i administratiu a processos de gestió, amb una orientació assimilable a un servei externalitzat de suport a processos administratius —BPO o similar—, sense que això comporti la integració del personal adscrit en l'estructura orgànica del CatSalut ni la substitució de les funcions pròpies del personal intern.

Les tasques objecte del contracte seran executades pel personal adscrit per l'empresa adjudicatària, sota la seva organització i responsabilitat, d'acord amb les instruccions funcionals, criteris operatius, prioritats i mecanismes de seguiment establerts pel CatSalut.

Aquest servei inclou el suport a la gestió dels tràmits administratius derivats de la relació assistencial de la ciutadania amb el Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya (SISCAT), tant pels canals presencials com no presencials, i tant en suport electrònic com documental.

La necessitat de la contractació respon a l'increment i evolució dels processos administratius gestionats per la DGU, així com a la necessitat de garantir la continuïtat, qualitat i eficiència en la gestió dels expedients i en l'atenció a la ciutadania.

2. Termini del contracte

El contracte tindrà una vigència compresa entre l'1 de gener de 2027 i el 31 de desembre de 2027.

Es podran preveure fins a tres pròrroques anuals successives, d'acord amb el que estableixin els plecs administratius i la normativa vigent en matèria de contractació pública.

3. Objectius del projecte/servei

L'activitat de la DGU inclou, entre d'altres funcions, la gestió i tramitació d'expedients administratius relacionats amb l'atenció a la ciutadania, la resolució d'incidències derivades de

l'activitat assistencial, la gestió de prestacions complementàries i el suport als processos d'acreditació i assegurament.

L'objectiu principal del servei és proporcionar suport operatiu, tècnic i administratiu als diferents àmbits de la DGU, garantint una gestió eficient, homogènia i traçable dels expedients i de les actuacions associades.

La prestació s'orienta a donar suport a l'execució recurrent, operativa i procedimental de determinades tasques administratives, documentals i d'atenció, que seran desenvolupades principalment pel personal extern adscrit al servei per l'empresa adjudicatària. El personal propi del CatSalut mantindrà les funcions estructurals, directives, de criteri, supervisió, validació, presa de decisions i responsabilitat funcional que li corresponguin.

Sense perjudici de l'anterior, el personal intern del CatSalut podrà dur a terme, quan sigui necessari i de manera puntual o ocasional, tasques operatives coincidents amb les descrites en aquest plec, especialment per raons de continuïtat, urgència, supervisió, validació, formació, control de qualitat o necessitats organitzatives del servei.

El servei també haurà de donar suport a les activitats de normalització, verificació, classificació, registre, digitalització, tractament i arxiu de la documentació administrativa i dels fitxers i repositoris digitals vinculats als expedients gestionats, garantint-ne la correcta traçabilitat, organització i disponibilitat, així com a l'actualització de manuals, procediments, instruccions operatives i eines de seguiment de l'activitat.

4. Descripció del servei

Els serveis objecte d'aquest contracte han de facilitar el desenvolupament operatiu de les activitats administratives i d'atenció a la ciutadania descrites en l'apartat anterior.

Les actuacions es duran a terme d'acord amb les instruccions operatives, protocols i criteris establerts per la DGU i sota la coordinació funcional dels responsables designats pel CatSalut.

Els serveis objecte d'aquest contracte constitueixen una prestació externalitzada de suport a processos administratius, documentals, operatius i d'atenció a la ciutadania, orientada a facilitar el desenvolupament ordinari de determinades activitats de la DGU. Aquesta prestació s'articula com un servei organitzat de suport tècnic i administratiu, amb capacitat de gestió, seguiment, registre, tractament documental, suport a la tramitació i elaboració d'informació de control.

Les actuacions incloses en aquest apartat tenen caràcter instrumental, operatiu i de suport a la gestió, i no comporten l'assumpció per part de l'empresa adjudicatària de potestats administratives, funcions decisòries, responsabilitats estructurals ni competències pròpies del CatSalut.

Amb caràcter general, el servei comprendrà les activitats següents:

- Recepció, identificació i verificació de la documentació d'entrada.
- Registre i actualització d'expedients en les aplicacions corporatives corresponents.
- Validació i complementació d'informació administrativa.
- Derivació dels expedients als àmbits competents.
- Suport administratiu en l'elaboració de respostes i comunicacions.

- Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients.
- Gestió documental, arxiu i control administratiu.
- Suport en el tractament i explotació de dades.
- Elaboració i actualització de manuals, procediments i instruccions operatives.
- Suport a l'atenció presencial, telefònica i telemàtica a la ciutadania.
- Elaboració de quadres de seguiment i registres d'activitat.
- Suport als responsables i coordinadors de la DGU.
- Coordinació operativa de les tasques assignades.

Entre les principals tasques específiques a desenvolupar s'inclouen:

- Recepció i tramitació de peticions procedents de l'Institut Nacional de la Seguretat Social i d'altres organismes.
- Gestió de comunicacions amb proveïdors assistencials i altres agents implicats.
- Gestió de documentació acreditativa relacionada amb el dret d'assistència sanitària.
- Suport a la gestió i seguiment d'incidències registrades als sistemes corporatius.
- Atenció telefònica i presencial al Punt d'Informació.
- Participació en reunions de coordinació i seguiment conjuntament amb el tècnic transversal de coordinació.
- Manteniment i actualització dels registres d'activitat.
- Gestió administrativa de peticions d'informació rebudes per diferents canals.
- Verificació de la procedència i validesa formal de les sol·licituds.
- Registre, digitalització i arxiu de documentació.
- Consulta i verificació a diferents sistemes corporatius.
- Suport administratiu a la preparació i enviament de respostes.
- Gestió de notificacions i comunicacions electròniques.
- Suport administratiu als expedients de prestacions complementàries.
- Preparació d'esborranys d'informes i resolucions.
- Suport en la revisió, control i seguiment de les liquidacions associades a prestacions.
- Registre i seguiment d'incidències funcionals.
- Suport en l'atenció a consultes de ciutadania i proveïdors.

5. Model de relació i governança

El model de governança del servei es basarà en una coordinació continuada, fluida i orientada a resultats entre el Servei Català de la Salut (CatSalut) i l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir el correcte desenvolupament del servei, la qualitat de les actuacions realitzades i l'adequada adaptació a les necessitats organitzatives de la Divisió de Gestió d'Usuaris (DGU).

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'organització, direcció ordinària, coordinació interna i gestió dels recursos humans i materials adscrits al servei, així com de la correcta execució de les tasques encomanades, d'acord amb els requeriments establerts en aquest plec i amb els criteris funcionals definits pel CatSalut.

La coordinació funcional exercida pel CatSalut tindrà per objecte establir prioritats, criteris de tramitació, instruccions operatives, mecanismes de seguiment i validació del servei, sense perjudici de la responsabilitat empresarial de l'adjudicatària respecte del personal adscrit i de l'organització dels mitjans necessaris per a la prestació contractada.

Per part del CatSalut es designarà una persona responsable del contracte, així com un equip de coordinació funcional adscrit a la DGU, que actuarà com a referent en la definició de criteris operatius, priorització d'actuacions, seguiment de l'activitat i validació del servei prestat.

Aquesta funció de coordinació operativa podrà ser assumida pel perfil de tècnic/a júnior transversal adscrit al servei o per l'estructura organitzativa de suport de l'empresa adjudicatària, sense que això comporti la necessitat d'incorporar recursos addicionals als previstos com a equip mínim adscrit al servei.

La persona coordinadora designada per l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per:

- La correcta organització i distribució de les tasques.
- La coordinació de l'equip adscrit al servei.
- El seguiment de l'activitat i dels nivells de servei.
- La gestió i comunicació d'incidències.
- La qualitat de les actuacions desenvolupades.
- El compliment dels procediments, terminis i instruccions operatives establertes pel CatSalut.
- La coordinació amb els responsables funcionals de la DGU.

Es constituirà un comitè de seguiment del servei integrat per representants del CatSalut i de l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de:

- Supervisar l'execució global del contracte.
- Fer el seguiment dels indicadors d'activitat i qualitat.
- Analitzar incidències i riscos detectats.
- Valorar les necessitats organitzatives o funcionals del servei.
- Fer el seguiment de les mesures correctores i accions de millora.
- Impulsar mecanismes de millora contínua i optimització dels circuits de treball.

Amb caràcter general, es preveuran reunions mensuals de seguiment, sens perjudici que es puguin convocar reunions addicionals quan les necessitats del servei, incidències detectades o situacions excepcionals així ho requereixin.

Les reunions de seguiment podran realitzar-se presencialment o mitjançant eines corporatives de videoconferència i hauran de permetre efectuar el seguiment operatiu, qualitatiu i quantitatiu del servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes periòdics de seguiment amb la periodicitat que determini el CatSalut i, com a mínim, amb caràcter mensual.

6. Requeriments del servei

Recursos adscrits a la prestació del servei

L'equip mínim adscrit al servei haurà d'estar format, com a mínim, per:

- Sis professionals amb perfil de suport tècnic administratiu.
- Un professional amb perfil de tècnic/a júnior transversal de coordinació, seguiment i suport metodològic.

La dedicació anual estimada dels perfils adscrits al servei serà de 1.744 hores anuals per recurs, d'acord amb el dimensionament previst en l'informe econòmic de la contractació. Aquesta dedicació constitueix la base mínima de dimensionament del servei, sens perjudici de les obligacions de l'empresa adjudicatària relatives a la continuïtat, cobertura, substitució i correcta organització dels recursos adscrits.

És possible que durant l'execució del contracte i/o les seves pròrrogues es doni la necessitat de no requerir tots els perfils inicialment previstos degut a les innovacions tecnològiques que es puguin produir, el que comportaria la necessitat de disminuir el nombre d'hores inicialment previst i, en conseqüència, una modificació del contracte fins a un percentatge màxim en negatiu del 20% de l'import del contracte inicial, reducció que es mantindria en les posteriors pròrrogues si es duguessin a terme.

Perfil de suport tècnic administratiu

Professional amb experiència en la gestió administrativa de procediments, utilització d'aplicacions informàtiques corporatives, tractament documental i atenció a la ciutadania en entorns administratius o de serveis públics.

Aquest perfil haurà de disposar de capacitat per executar tasques de registre, seguiment i verificació documental, així com per gestionar expedients administratius d'acord amb els procediments i instruccions operatives establertes pel CatSalut.

Entre les funcions associades a aquest perfil s'inclouen:

- Registre i actualització d'expedients en les aplicacions corporatives corresponents.
- Verificació, classificació i validació de documentació administrativa.
- Seguiment de l'estat de tramitació dels expedients.
- Elaboració i actualització de quadres de seguiment i registres d'activitat.
- Suport als circuits administratius i procediments interns.
- Gestió documental, digitalització i arxiu.
- Suport administratiu en la preparació de comunicacions, notificacions i respostes administratives.
- Suport a l'atenció presencial, telefònica i telemàtica a la ciutadania.
- Detecció i comunicació d'incidències funcionals o administratives.

El personal adscrit haurà de disposar de capacitat organitzativa, habilitats comunicatives,

orientació al servei, capacitat de treball en equip i adaptació als procediments i eines corporatives del CatSalut.

Així mateix, haurà de garantir el compliment dels criteris de confidencialitat, protecció de dades i seguretat de la informació aplicables a l'activitat objecte del contracte.

Perfil de Tècnic/a júnior transversal de coordinació, seguiment i suport metodològic

Professional amb experiència en tasques de coordinació operativa, seguiment d'activitat, suport metodològic, reporting i control de processos administratius.

Aquest perfil actuarà com a element transversal de suport a la coordinació funcional del servei i participará en les activitats de planificació, seguiment, control, explotació d'indicadors i millora dels processos desenvolupats per l'equip adscrit al contracte.

Entre les funcions principals associades a aquest perfil s'inclouen:

- Suport a la coordinació operativa del servei.
- Seguiment dels indicadors d'activitat i qualitat.
- Elaboració de quadres de comandament, informes i reportings periòdics.
- Suport en la planificació i distribució de tasques.
- Seguiment d'incidències i proposta de mesures correctores.
- Suport en la definició, revisió i actualització de circuits i procediments de treball.
- Coordinació amb els referents funcionals del CatSalut.
- Suport en la implantació de millores organitzatives i metodològiques.
- Suport en la supervisió de terminis i compliment dels nivells de servei.
- Participació en reunions de seguiment i coordinació.
- Suport en la gestió, organització i manteniment d'espais de treball digitals i repositoris documentals corporatius.
- Suport en la configuració, actualització i explotació d'eines de seguiment i col·laboració en entorns Microsoft 365.

Aquest perfil haurà de disposar de capacitat analítica, orientació a resultats, habilitats organitzatives i capacitat de coordinació operativa en entorns administratius amb volum elevat de gestió documental i tramitació d'expedients.

Així mateix, haurà de tenir coneixements suficients en eines ofimàtiques avançades, tractament i explotació de dades, elaboració d'informes i seguiment d'indicadors de servei.

Es valoraran especialment els coneixements i experiència en:

- Entorns Microsoft 365 i eines col·laboratives corporatives.
- Gestió funcional i administració d'espais SharePoint i repositoris documentals.
- Elaboració de quadres de seguiment i automatització de processos mitjançant eines Office 365.
- Gestió i explotació de dades amb eines de reporting i seguiment.
- Utilització d'eines d'intel·ligència artificial aplicades a entorns administratius, gestió documental, suport a processos, classificació d'informació i optimització operativa.
- Suport funcional en processos de digitalització i automatització administrativa.

El perfil haurà de disposar també de capacitat d'aprenentatge i adaptació a noves eines digitals, entorns tecnològics i metodologies de treball impulsades pel CatSalut.

7. Equipament tecnològic i eines de treball

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i garantir, durant tota la vigència del contracte, els equips, dispositius, llicències i eines necessàries per al correcte desenvolupament de les funcions associades al servei per part del personal adscrit.

Com a mínim, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar a cada professional adscrit al servei, d'acord amb el dimensionament mínim establert en aquest plec, els mitjans següents:

- Equip informàtic tipus ordinador portàtil o sobretaula amb característiques tècniques adequades a les necessitats del servei.
- Pantalla o pantalles, teclat, ratolí i resta de perifèrics necessaris.
- Auriculars i dispositius necessaris per a l'atenció telefònica o telemàtica.
- Dispositius, elements tècnics i de connectivitat necessaris per garantir l'accés segur als sistemes d'informació i entorns corporatius del CatSalut, d'acord amb els criteris, autoritzacions i polítiques de seguretat establertes per l'organització.
- Programari i llicències necessàries per a la prestació del servei.

Entre el programari mínim requerit s'haurà d'incloure, entre d'altres:

- Entorn Microsoft 365 o equivalent corporatiu.
- Programari de tractament i edició de documents PDF.
- Eines de videoconferència i treball col·laboratiu.
- Programari de protecció i seguretat dels equips.
- Qualsevol altra eina ofimàtica, tècnica o de suport necessària per al correcte desenvolupament de les tasques encomanades.

L'empresa adjudicatària serà responsable del manteniment, actualització, suport tècnic i reposició dels equips i eines facilitades, així com de garantir-ne el correcte funcionament i adequació als requeriments tècnics i de seguretat establerts pel CatSalut.

Els equips i dispositius utilitzats hauran de complir les mesures de seguretat, compatibilitat i protecció de la informació exigides pel CatSalut i per la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades.

En cas d'incidència tècnica o avaria, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la substitució o resolució de la incidència en el termini més breu possible per tal de no afectar la continuïtat del servei.

8. Condicions d'execució

Marc temporal

La prestació dels serveis s'ajustarà al període de vigència establert en aquest plec i a les necessitats organitzatives definides pel CatSalut.

Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es desenvoluparà principalment a les dependències dels serveis matris del Servei Català de la Salut o en qualsevol altra ubicació de l'àmbit territorial de la província de Barcelona que es determini per necessitats organitzatives.

Quan les necessitats del servei ho requereixin, el CatSalut podrà sol·licitar que determinades activitats es desenvolupin en dependències facilitades per l'empresa adjudicatària, sempre dins l'àmbit territorial esmentat.

En aquest cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir les condicions adequades de seguretat, custòdia documental, accessibilitat i disponibilitat per a possibles revisions o auditories.

Qualitat i seguiment del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei d'acord amb criteris d'eficiència, qualitat, continuïtat, confidencialitat, traçabilitat i orientació a la ciutadania, assegurant en tot moment el correcte desenvolupament de les activitats objecte del contracte i l'adaptació a les necessitats organitzatives del CatSalut.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema intern de planificació, control i seguiment del servei que permeti garantir una gestió adequada de l'activitat desenvolupada i la supervisió contínua dels processos administratius i documentals associats.

Aquest sistema haurà de permetre, com a mínim:

- Mesurar i registrar l'activitat desenvolupada.
- Garantir la traçabilitat completa dels expedients i actuacions realitzades.
- Supervisar el compliment dels circuits i procediments establerts.

- Detectar incidències operatives o funcionals i establir mesures correctores.
- Garantir el compliment dels terminis de tramitació i resposta.
- Realitzar el seguiment dels volums de càrrega de treball i de l'estat dels expedients.
- Fer el seguiment dels indicadors de qualitat i eficiència del servei.
- Identificar oportunitats de millora i impulsar accions de millora contínua.
- Garantir la correcta coordinació entre els equips adscrits al servei i els referents funcionals del CatSalut.
- Assegurar la continuïtat operativa del servei davant possibles incidències organitzatives o tecnològiques.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir mecanismes interns de supervisió i revisió periòdica de l'activitat, així com protocols d'actuació davant incidències que permetin minimitzar l'impacte sobre la prestació del servei.

Així mateix, haurà de promoure la qualitat tècnica de les actuacions desenvolupades, l'homogeneïtzació dels criteris de tramitació i la correcta aplicació dels procediments i instruccions operatives establertes pel CatSalut.

Mensualment, i en el marc de les reunions de seguiment del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe de seguiment que inclogui, com a mínim:

- Activitat realitzada durant el període.
- Volum d'expedients gestionats i estat de tramitació.
- Indicadors d'activitat i qualitat.
- Incidències detectades i impacte associat.
- Mesures correctores adoptades.
- Accions de millora proposades o implantades.
- Situació dels recursos adscrits al servei.
- Qualsevol altra informació rellevant per al seguiment de l'execució contractual.

El CatSalut podrà definir indicadors específics de qualitat, seguiment i nivell de servei, així com requerir informació addicional quan sigui necessari per garantir el correcte control de l'execució del contracte.

Continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la continuïtat en la prestació del servei objecte del contracte, adoptant les mesures organitzatives, tècniques i de gestió necessàries per evitar interrupcions o afectacions en el desenvolupament de les tasques assignades.

A aquest efecte, haurà de disposar de mecanismes interns de cobertura, substitució i reorganització dels recursos adscrits al servei davant absències, baixes, vacances, rotació de

personal, incidències tècniques, increments puntuals de càrrega de treball o qualsevol altra circumstància que pugui comprometre la prestació ordinària del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que qualsevol substitució o incorporació de personal es realitzi amb professionals que disposin del perfil, coneixements i capacitat necessaris, assegurant una adequada transmissió del coneixement i evitant la pèrdua d'informació, criteris operatius o traçabilitat dels expedients.

Així mateix, haurà de mantenir actualitzats els procediments interns, manuals operatius, registres de seguiment i documentació de suport necessaris per assegurar la continuïtat funcional del servei i la correcta execució de les tasques, d'acord amb les instruccions i criteris establerts pel CatSalut.

Confidencialitat

L'empresa adjudicatària i el personal adscrit al servei estaran obligats a guardar la màxima reserva i confidencialitat sobre qualsevol dada, informació, documentació o coneixement al qual tinguin accés amb motiu de l'execució del contracte, independentment del suport o format en què es trobi.

Aquesta obligació afectarà especialment les dades de caràcter personal, la informació clínica o assistencial, la documentació administrativa i qualsevol altra informació considerada sensible o d'accés restringit.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal adscrit al servei subscrigui expressament els corresponents compromisos individuals de confidencialitat i de compliment de la normativa de protecció de dades i seguretat de la informació aplicable.

Així mateix, haurà de vetllar perquè el personal conegui i compleixi les instruccions, protocols i mesures de seguretat establerts pel CatSalut en relació amb el tractament de la informació i l'accés als sistemes corporatius.

L'obligació de confidencialitat es mantindrà vigent durant tota la durada del contracte i continuarà essent exigible un cop finalitzada la relació contractual, amb independència de la causa de finalització.

Qualsevol comunicació externa, publicació o referència pública vinculada al servei objecte del contracte requerirà l'autorització prèvia i expressa del CatSalut.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació, informació, procediments, informes i materials elaborats durant l'execució del contracte seran propietat exclusiva del Servei Català de la Salut.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar-los ni difondre'ls per a finalitats diferents de les derivades de l'execució del contracte sense autorització expressa.

Seguretat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat, seguretat de la informació i continuïtat dels serveis.

En particular, haurà d'ajustar la seva actuació al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), així com a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i a la resta de normativa aplicable en aquesta matèria.

Igualment, l'empresa adjudicatària haurà de complir les mesures de seguretat, criteris i directrius corporatives establertes pel Servei Català de la Salut en relació amb l'accés als sistemes d'informació, el tractament de la documentació i la gestió de dades de caràcter personal i especialment sensibles.

Així mateix, haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat de la informació tractada, d'acord amb els principis i requeriments establerts a l'Esquema Nacional de Seguretat vigent i a la normativa de seguretat de la informació aplicable al sector públic.

L'empresa adjudicatària es compromet també a:

- Aplicar les directrius de seguretat i qualitat definides pel CatSalut.
- Implementar les mesures tècniques i organitzatives requerides.
- Facilitar la informació necessària per acreditar el compliment normatiu.
- Garantir la formació del personal adscrit al servei en matèria de confidencialitat i protecció de dades.

9. Auditoria i seguiment

El CatSalut podrà efectuar les auditories, comprovacions i accions de seguiment que consideri necessàries per verificar el correcte compliment de les obligacions contractuals.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'accés a la informació, documentació i instal·lacions vinculades a la prestació del servei, així com col·laborar activament en les actuacions de verificació i control.

Les auditories podran incloure aspectes relacionats amb:

- El compliment dels procediments.
- La qualitat del servei.
- La seguretat de la informació.
- La protecció de dades.
- La traçabilitat dels expedients.
- El compliment dels indicadors i terminis establerts.

10. Prestacions complementàries i millores

Les empreses licitadores podran incorporar a la seva oferta propostes de valor afegit i millores tècniques, organitzatives o metodològiques orientades a optimitzar la qualitat, eficiència, capacitat de resposta i innovació del servei objecte del contracte.

Aquestes propostes hauran d'estar directament vinculades a la millora de la prestació del servei, a l'optimització dels processos de gestió administrativa i documental, a la millora de l'atenció a la ciutadania o al reforç dels mecanismes de seguiment i control de l'activitat.

Les millores proposades podran estar relacionades, amb els àmbits següents:

- Implantació de sistemes de seguiment, monitoratge i explotació d'informació que facilitin l'anàlisi de l'activitat i la presa de decisions.
- Desenvolupament de quadres de comandament i indicadors de seguiment del servei.
- Propostes d'optimització organitzativa i millora dels circuits de treball.
- Incorporació de metodologies de millora contínua orientades a l'eficiència operativa i la reducció de temps de tramitació.
- Propostes de digitalització, automatització o simplificació de processos administratius.
- Eines de suport a la gestió del coneixement, documentació i procediments interns.
- Sistemes de control de qualitat i mecanismes d'avaluació periòdica del servei.
- Plans de formació contínua específics per al personal adscrit al contracte.
- Mesures orientades a reforçar la seguretat de la informació i la protecció de dades.
- Propostes de contingència i continuïtat del servei davant incidències operatives o tecnològiques.
- Mesures destinades a millorar l'atenció a la ciutadania i l'accessibilitat dels canals d'atenció.
- Propostes d'innovació tecnològica aplicables a la gestió administrativa i documental.

Les prestacions complementàries o millores ofertes tindran caràcter addicional respecte dels requeriments mínims establerts en aquest plec i no podran comportar cap cost addicional per al CatSalut.

Les millores presentades per l'empresa licitadora que resulti adjudicatària tindran caràcter vinculant durant tota la vigència del contracte, sempre que hagin estat acceptades en el marc del procediment de licitació.

El CatSalut podrà valorar especialment aquelles propostes que contribueixin a incrementar la qualitat del servei, la traçabilitat dels expedients, la capacitat de seguiment de l'activitat, la seguretat de la informació i la millora de l'experiència de la ciutadania en la seva relació amb l'organització.

11. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació serà el que s'estableixi en el corresponent quadre de característiques del contracte, d'acord amb el pressupost base de licitació determinat en l'informe econòmic de la contractació.

Aquest import inclourà totes les despeses derivades de l'execució del servei en les condicions establertes en aquest plec.

Cap de la Divisió de Gestió d'Usuaris
Gerència de Gestió Ciutadana
Servei Català de la Salut