emergències mèdiques

Aquest Quadre de Característiques ha estat informat favorablement per l'Assessoria Jurídica en data 11 de novembre de 2026

QUADRE DE CARACTERÍSTIQUES DEL PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE LA DEMANDA ASSIGNAT AL CENTRE COORDINADOR DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES.

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA.

AMB CLÀUSULES SOCIALS I MEDIAMBIENTALS

EXPEDIENT: SEM-2027-14

Generalitat de Catalunya

A. Objecte

L'objecte d'aquest expedient és la contractació del servei de recepció i classificació de la demanda telefònica o per altres mitjans telemàtics i altres serveis assimilats, en els seus diferents perfils assignats (gestors de demanda de primer nivell, gestors de consulta administrativa i gestors de recursos, amb la corresponent estructura de coordinació i supervisió), al Centre Coordinador Sanitari (CECOS) del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM).

Aquest contracte preveu clàusules socials i ambientals.

Lots: No.

No és possible la divisió en lots, atès que si bé el CECOS està desplegat en 3 sales físiques i organitzat en 5 sales funcionals, treballa com un servei únic i global a nivell d'operativa i de gestió.

Atès doncs, aquest enfocament coordinat de l'operativa i la gestió, així com la possibilitat de poder-se intercanviar serveis i funcions en moments de necessitat, no és possible licitar l'objecte del contracte de forma fraccionada mitjançant lots, ja que la seva divisió podria perjudicar al propi servei i afectar al seu correcte desenvolupament i coordinació.

En definitiva, considerant la criticitat i sensibilitat del servei, especialment des de la perspectiva de l'interès general que li és inherent, no és possible procedir a la seva divisió en lots per tal de garantir un correcte funcionament del mateix.

Per tot el que s'ha l'exposat, es considera justificada la impossibilitat de dividir en lots les prestacions que formen part de l'expedient d'acord amb el que estableix l'article 99.3.b).

Codi CPV: 79511000-9 (serveis d'operador telefònic) i 79512000-6 (centre de trucades).

B. Dades econòmiques

B1. Sistema de determinació del preu

El preu es determina en preus unitaris d'acord amb el desglossament que s'estableix a l'apartat 5 de l'informe de necessitats d'aquest expedient de contractació.

B.2 Valor estimat del contracte i mètode aplicat per al seu càlcul:

El valor estimat del contracte és de **72.225.879,96€, IVA no inclòs**, d'acord al detall següent:

Concepte	Import (sense IVA)
Durada inicial (tres anys)	60.188.233,30 €
Modificació ordinària (20 %)	12.037.646,66 €
Valor estimat del contracte (VEC)	**72.225.879,96 €**

B3. Pressupost base de licitació:

El pressupost base de licitació per als tres anys de contracte ascendeix a 60.188.233,30 euros sense IVA. Incorporant el 21 % d'IVA, que representa 12.639.528,99 euros, el pressupost base de licitació total ascendeix a **72.827.762,29 euros IVA inclòs**.

El preu unitari de l'hora de cada perfil de cada exercici és el següent:

Pressupost 2027 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	549.522,70	24,78 €	13.617.172,51 €
Coordinador/a	60.139,45	25,50 €	1.533.555,98 €
Supervisor/a	34.208,00	27,26 €	932.510,08 €
Total hores efectives	**643.870,15**		**16.083.238,57 €**
Complement de millora	643.870,15	5,07 €	3.264.421,66 €
TOTAL PRESSUPOST			**19.347.660,23 €**

Pressupost 2028 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	552.408,45	25,62 €	14.152.704,49 €
Coordinador/a	60.449,98	26,36 €	1.593.461,47 €
Supervisor/a	34.208,00	28,19 €	964.323,52 €
Total hores efectives	**647.066,43**		**16.710.489,48 €**
Complement de millora	647.066,43	5,17 €	3.345.333,44 €
TOTAL PRESSUPOST			**20.055.822,92 €**

Pressupost 2029 (sense IVA)

Perfil	Hores efectives	Preu/hora	Import
Gestor/a	555.318,74	26,47 €	14.699.287,05 €
Coordinador/a	60.763,14	27,25 €	1.655.795,57 €
Supervisor/a	34.208,00	29,12 €	996.136,96 €
Total hores efectives	**650.289,88**		**17.351.219,58 €**
Complement de millora	650.289,88	5,28 €	3.433.530,57 €
TOTAL PRESSUPOST			**20.784.750,15 €**

Imports sense IVA. Els imports s'obtenen aplicant a les hores efectives els preus hora unitaris màxims per perfil, expressats amb dos decimals; cada total és la suma dels imports que l'integren.

La quantia del pressupost té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte. El SEM no està obligat a exhaurir el pressupost base de licitació atès que el preu final es determina en funció de les necessitats d'aquesta entitat pública i aplicant els preus unitaris adjudicats.

Els preus que es pagaran en els exercicis 2028 i 2029 es determinaran automàticament aplicant, al preu unitari adjudicat del 2027, aplicant el mateix percentatge de baixa ofert sobre el preu màxim de 2027 del perfil corresponent. El resultat s'arrodonirà al cèntim d'euro (arrodonint a l'alça a partir del mig cèntim)

D'aquesta manera, la baixa oferta es projecta de manera uniforme sobre la totalitat del període contractual i els preus dels tres exercicis mantenen la línia percentual d'increments derivada dels acords salarials, recollida al capítol 5 de l'informe de necessitats.

L'obligació de consum del SEM es limita al basal compromès anual i al complement de millora associat. Si l'empresa contractista no realitza aquestes hores d'acord amb la distribució mensual i els ajustos autoritzats de l'apartat 5.3, només s'abonaran les hores efectivament realitzades, sens perjudici de les penalitats que corresponguin

B4. Sistema de pagament:

El pagament s'abonarà mensualment a l'adjudicatari en funció de les hores efectives realitzades, desglossades per perfil (gestor, coordinador i supervisor), per àmbit (primer nivell de demanda, segon nivell administratiu i gestió de recursos) i sala, i multiplicades respectivament pel preu per hora unitari adjudicat. Del total d'hores efectives incorregudes mensualment, la factura identificarà les corresponents al basal compromès, que constitueix l'activitat mínima garantida del contracte.

El volum d'hores a certificar mensualment s'obtindrà del registre d'activitat als sistemes del SEM, mitjançant una eina de desenvolupament propi que explota els estats i les interaccions obligades dins del sistema informàtic del SEM utilitzat pels professionals. Al PPT es descriu en detall el procés de *login* i *logout* dels treballadors de l'adjudicatari i els estats considerats hores certificables.

L'import del complement de millora es facturarà també mensualment d'acord amb l'oferta presentada i un cop efectuada la validació per part del SEM. Es tracta d'un import màxim i, per tant, en cap cas es pagarà més d'aquest import per aquest concepte. La factura corresponent s'haurà de presentar abans del cinquè dia hàbil de cada mes, per mesos vençuts.

En cas que hi hagi una discrepància igual o inferior a l'1 % en hores respecte a la xifra facilitada per l'adjudicatari, es donarà per bona la xifra obtinguda pel SEM. En cas que la discrepància sigui superior a aquest 1 %, es realitzarà el pagament segons la xifra del SEM, però en paral·lel s'engegarà una anàlisi conjunta per determinar-ne el motiu i es procedirà a la regularització si fos necessari. Aquest procés de verificació haurà de finalitzar abans de la següent certificació mensual.

El SEM pagarà per transferència bancària en els terminis definits al plec de clàusules administratives particulars.

Si cal aplicar penalitats, SEM realitzarà una diligència on constarà el concepte i l'import de la penalitat, el qual es descomptarà en la factura corresponent.

C. Existència de crèdit

C1. Partida pressupostària:

D/251000270/4190.

C2. Expedient d'abast plurianual: Sí.

Expedient incoat pel Consell d'Administració de SEM el 29 d'octubre de 2026.

La despesa pluriennal ha estat autoritzada pel Consell d'Administració el 29 d'octubre de 2026.

Distribució de les anualitats:

Anualitat	Import	IVA 21%	Import amb IVA
2027	19.139.620,86	4.019.320,38	23.158.941,24
2028	20.048.208,28	4.210.123,74	24.258.332,02
2029	20.776.912,21	4.363.151,56	25.140.063,77
2030	223.491,94	46.933,31	270.425,25
Total	**60.188.233,29**	**12.639.528,99**	**72.827.762,28**

C3. Despesa anticipada: Si.

El contracte es licita per tramitació anticipada de despesa amb càrrec al pressupost de 2027. L'expedient es podrà ultimar fins i tot amb l'adjudicació i formalització del contracte corresponent, si bé que la seva execució s'haurà d'iniciar en l'exercici següent, una vegada verificada l'existència del crèdit adequat i suficient en el corresponent pressupost per a fer-hi front.

D. Termini de durada del contracte.

El contracte té una durada prevista per un període de 3 anys a comptar des de l'inici de la prestació efectiva del servei. El contracte no preveu pròrrogues.

L'empresa adjudicatària ha de posar en marxa el servei en un termini màxim de 6 setmanes des de la formalització del contracte.

Per tal de donar continuïtat al servei, el possible traspàs de l'activitat a un nou adjudicatari no pot suposar en cap cas un canvi brusc en el dimensionament en els termes de l'apartat 14 del PPT. La transició del dimensionament de recursos ha de ser suau i amb criteris estrictament operatius. En altres paraules, el dia d'inici del servei del nou contracte els recursos adscrits hauran de ser els mateixos que el dia anterior.

Al llarg de la durada del contracte es podrà produir alguna modificació en la composició actual dels recursos, com ara la licitació del servei d'atenció a les persones sordes actualment atès per gestors experts en llengua de signes: El equivalent a 2 posicions 24x365 equivalents a 17.520 hores efectives anuals.

En cas que s'adjudiqués durant la vigència del contracte, el basal compromès es reduiria en aquest nombre d'hores i la distribució mensual mantindria la proporcionalitat descrita.

E. Variants

No.

F. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació

Forma de tramitació: Ordinari.

Procediment d'adjudicació: Obert subjecte a regulació harmonitzada, serveis.

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí.

Pel que fa a la complementació del DEUC (sobre A), haurà d'estar degudament emplenat i signat digitalment. Pel que fa a la part IV del DEUC, si el licitador emplena la secció A "Indicació global relativa a tots els criteris de selecció" de la part IV del DEUC, no cal que empleni cap altra secció d'aquesta part IV.

G. Solvència i classificació empresarial.

G1. Criteris de selecció relatius a la solvència econòmica i financera i tècnica o Professional

a) Solvència econòmica i financera

Volum anual de negoci en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i presentació de les ofertes igual o superior a 35.000.000 €.

Mitjà per acreditar la solvència: Aportar els comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil corresponents a l'exercici de volum anual de negoci més elevat dels tres darrers exercicis esmentats. Els empresaris no obligats a presentar les comptes en registres oficials podran aportar, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.

b) Solvència tècnica o professional

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 què s'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat dels mateixos.

Mínim exigible: L'acreditació d'aquesta solvència tècnica o professional s'efectuarà mitjançant la relació dels principals serveis efectuats en els tres darrers anys, de igual o similar naturalesa que els constitueixen l'objecte del contracte, quin import anual acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior al 70 per cent de l'anualitat mitjana del contracte.

Mitjà d'acreditació: Declaració responsable.

c) Requisit especial de capacitat

De conformitat amb l'article 2 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (d'ara endavant, ENS), l'empresa licitadora ha d'estar en condicions de poder evidenciar, mitjançant el distintiu de certificació que recull la citada normativa, el compliment de la mateixa, corresponent a la categoria ALTA.

L'adjudicatari haurà de mantenir la conformitat vigent durant tot el cicle de vida del contracte.

La pèrdua, retirada temporal o renovació de la conformitat durant la vigència del contracte s'haurà de comunicar de manera immediata i sense dilació indeguda, incloent-hi el procés d'adaptació del sistema d'informació a l'ENS. En el cas que existeixi subcontractació, l'empresa adjudicatària ha d'estendre aquestes exigències a la cadena de servei, garantint que les empreses subcontractades compleixin amb l'ENS en la categoria requerida.

G2. Classificació empresarial.

Els licitadors podran aportar alternativament la següent classificació empresarial:

- Grup: U
- Subgrup: 8
- Categoria: 5

G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte.

El servei és objecte d'aquesta contractació requereix el màxim d'estabilitat de la plantilla i això implica reduir al màxim la contractació temporal. El foment de la jornada completa respecte a la contractació a temps parcial possibilita prestar el servei en millors garanties, doncs facilita les accions formatives per part de l'empresa proveïdora i afavoreix l'estabilitat laboral.

Així doncs, per donar estabilitat a l'activitat associada al **basal compromès** es requereix una contractació a jornada complerta d'un mínim del **60% de la plantilla** adscrita al basal, amb un màxim del 40% amb contractació a temps parcial.

Addicionalment, i per afavorir una millor conciliació dels treballadors adscrits al basal, es requereix la previsió d'un calendari laboral anual i comunicat als treballadors amb una antelació mínima d'1 mes abans del seu inici.

Tots els gestors, independentment de la seva antiguitat, estaran classificats a nivell professional dins del **Grup D-Nivell 9**, com a Gestor Telefònic de l'actual conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center.

Els Coordinadors i Supervisors estaran classificats amb els nivells N8 i N6 respectivament de l'esmentat conveni.

<u>Per professionals de nova incorporació</u>

- Cicle formatiu de grau mig, preferentment de la branca sanitària, o dos anys d'experiència en funcions similars a l'objecte contractual.

<u>Per tots els professionals</u>

- Coneixement del català (mínim nivell B2) i castellà tant oral, com escrit.
- Nivell alt de coneixements d'ofimàtica i d'eines informàtiques.
- Nivell de mecanografia de 150 pulsacions per minut.
- Coneixements i habilitats telefòniques.
- Dicció adequada i fluïdesa verbal.
- Correcta expressió escrita tant en la redacció com en l'ortografia.
- Capacitat de comunicació empàtica.
- Control de situacions d'estrès.
- Capacitat de síntesi.
- Habilitat en la cerca d'informació (cerca de webs).

- Capacitat de treball en equip.
- Sentit de la responsabilitat i motivació en el lloc de treball.

Experiència necessària per Supervisors i Coordinadors

- Els Coordinadors seran professionals amb àmplia i demostrable experiència (mínim 3 anys) en el perfil professional que coordinin (Gestors de Demanda , Consulta adminitrativa, ILS i/o Gestors de Recursos). S'ha establert un rati d'un coordinador cada 10 gestors. Entre ells hi haurà un professional en concret que serà la referència per la gestió de demanda del segon nivell consulta administrativa i un altre com a referència per la gestió del llenguatge de signes.
- Els Supervisors seran professionals amb àmplia i demostrable experiència (mínim 5 anys) en el perfil professional que supervisin (Gestors de Demanda, Consulta administrativa i/o Gestors de Recursos). Totes les sales disposaran de la figura del supervisor. En algunes sales serà amb format 24x365, mentre que en altres seran 8 hores en jornada partida els dies laborables. Al PPT es concreta cada casuística.

En tot moment s'haurà de garantir la disponibilitat entre l'equip de gestió de la Demanda de dos Gestors amb coneixement alt d'anglès i d'altres dos de francès per atendre les demandes que puguin existir en aquest idioma, tant telefòniques com escrites (correus, xat, etc).

El Cap i Sotscap de Projecte adscrits a l'execució del contracte ha d'acreditar una experiència professional mínima de 5 anys en aquest rol o equivalent en relació directa a l'objecte del contracte. La seva dedicació serà al 100%.

Acreditació. L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar:

a) Relació nominal de les persones designades com a Cap i Sotscap de Projecte. S'hi adjuntarà el currículum i els documents que acreditin l'experiència mínima de cinc anys: certificats d'empresa o contractes de treball, amb l'informe de vida laboral. S'hi inclourà el compromís de dedicació del 100 %.

b) Declaració responsable de la persona representant legal amb els compromisos següents: subrogació del personal relacionat a l'Annex 1, contractació a jornada completa d'un mínim del 60 % de la plantilla adscrita al basal compromès i compliment de la classificació professional establerta en aquest capítol.

c) Declaració responsable de disponibilitat, des de l'inici de la prestació, de dos gestors amb coneixement alt d'anglès i dos de francès, i de compliment dels requisits de perfil de tots els professionals adscrits. La documentació acreditativa estarà a disposició del SEM, que la podrà requerir en qualsevol moment de l'execució.

Durant l'execució, el compliment es verificarà en els termes previstos al PPT. Aquest compromís té el caràcter d'obligació essencial del contracte.

H. Criteris d'adjudicació

En aplicació de la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, es proposen els següents criteris de valoració, vinculats amb l'objecte del contracte.

A. Criteris sotmesos a judici de valor. Fins a 49 punts

CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR Cada subcriteri es valorarà d'acord amb el barem de tres nivells i el desplegament per subcriteri establerts en aquest capítol.	FINS A 49 PUNTS
A.1. Plans de transició de contracte (PPT, apartat 14) La continuïtat del servei sense afectació és una necessitat crítica identificada a l'apartat 2.1.3 d'aquest informe: el CECOS no admet interrupció i el canvi de contractista constitueix el moment de màxim risc operatiu del cicle contractual.	**Fins a 5 punts**
A.1.1. Pla d'inici de contracte. El licitador presentarà una proposta on detallarà les tasques, eines i calendari proposats per garantir la transició a l'inici de contracte sense afectació al servei i garantint el manteniment dels indicadors de qualitat durant la transició. Caldrà indicar també els recursos, els terminis i les reserves de personal quantificats, un sistema de seguiment de la transició consultable pel SEM i un pla de contingència davant les desviacions.	*3*

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'àmbit objecte del subcriteri, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com es prestarà el servei i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida la continuïtat i la qualitat del servei. La proposta, a més a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès pel SEM respecte els requisits específics a valorar.

A.1.2. Pla de devolució de contracte. El licitador presentarà una proposta on detallarà les tasques, eines i cronograma proposats per garantir la transferència de la documentació i del coneixement al SEM i al nou adjudicatari en finalitzar el contracte, mantenint el servei sense afectació fins al darrer dia. Caldrà indicar també els terminis, les sessions de transferència de coneixement i les mesures de garantia del servei durant els darrers mesos del contracte.	2

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el Pla de devolució de contracte, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del Pla de devolució de contracte amb un nivell de concreció suficient per entendre com es farà el traspàs al SEM i al nou adjudicatari, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del Pla de devolució de contracte amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida un relleu ordenat i la continuïtat del servei fins al darrer dia de la prestació. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2. Pla operatiu (PPT, apartats 15 i 16) El contracte es retribueix exclusivament per les hores efectivament prestades. Per aquest motiu, el Pla Operatiu ha de donar resposta a quatre funcions: calcular el dimensionament que el servei necessita en cada franja horària, dia i mes; mantenir-lo cobert tant davant els increments sobtats de la demanda com davant les absències no previstes; acreditar davant del SEM les hores efectives que se certifiquen cada mes; i garantir que cada professional disposa en tot moment del procediment operatiu vigent (PPT, apartats 9, 10, 15 i 16).	**Fins a 18 punts**
A.2.1. Determinació del dimensionament. El licitador presentarà la metodologia i l'eina emprades per determinar el dimensionament ajustat a la demanda, per franja horària, dia de la setmana i mes de l'any. Caldrà indicar el model de càlcul i les variables que l'alimenten, el recalibratge i la mesura de la desviació respecte de la necessitat real, la simulació i la comparació d'escenaris (what if), l'accés autònom del SEM a l'eina i la claredat i la usabilitat de l'eina com a suport a la presa de decisions, acreditades amb imatges o exemples de pantalles.	**5**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la determinació del dimensionament, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la determinació del dimensionament amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'obté el dimensionament i com el pot analitzar i simular el SEM, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements de la determinació del dimensionament amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida un dimensionament ajustat en tot moment a l'activitat i als nivells de servei, que el SEM pot analitzar i simular de manera autònoma. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.2. Gestió de la flexibilitat. El licitador presentarà l'estratègia, els mecanismes i les eines per fer front als increments sobtats de la demanda. Per a cada mecanisme caldrà indicar com s'activa i quin personal hi intervé, i com s'incorpora i es forma el personal necessari per sostenir l'increment. Caldrà indicar també com es detecta l'increment i a qui es comunica, en quin ordre s'activen els mecanismes segons la durada prevista de l'increment i com pot consultar el SEM el seguiment de les activacions	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de la flexibilitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la gestió de la flexibilitat amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'activa cada mecanisme, quin personal hi intervé i com s'incorpora i es forma el personal necessari, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a la variabilitat de la demanda del CECOS, que concreta per a cada mecanisme de flexibilitat com s'activa, quin personal hi intervé i com s'incorpora i es forma el personal necessari. Detalla la detecció i la comunicació dels increments, l'ordre d'activació dels mecanismes i el seguiment consultable pel SEM, i garanteix de forma sòlida la capacitat de sostenir qualsevol increment sobtat de la demanda sense afectació del servei. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.3. Seguiment de les hores efectives. El licitador descriurà l'eina que el SEM utilitzarà per fer el seguiment de la cobertura real d'hores efectives respecte del dimensionament acordat, amb accés directe i autònom, senyalització de les desviacions, llindars d'alerta i el temps d'actualització de la informació. Caldrà indicar també el desglossament per perfil, sala, àmbit i franja horària, en calent i en històric, amb els acumulats per a la certificació mensual i l'exportació en formats reutilitzables, i la capacitat d'adaptació a l'evolució de les sales, els grups operatius i els perfils. Caldrà acreditar-ne el funcionament amb imatges o exemples de pantalles.	**5**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el seguiment de les hores efectives, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del seguiment de les hores efectives amb un nivell de concreció suficient per entendre com el SEM consultarà i explotarà la cobertura real, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del seguiment de les hores efectives amb compromisos quantificats, terminis, recursos assignats i indicadors mesurables que permetin al SEM comprovar-ne el compliment durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una visió immediata i fiable de la cobertura real i la traçabilitat entre les hores efectives i la certificació mensual. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.4. Gestió de les absències no previstes. El licitador presentarà l'estratègia per gestionar les absències no previstes i garantir la reposició sense afectació al servei a les diferents sales i perfils. Caldrà indicar com es detecta l'absència i com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions de cobertura i quin personal hi intervé. Caldrà indicar també el model de polivalència per sales i perfils, el mètode de càlcul del sobredimensionament preventiu i com pot consultar el SEM el registre d'absències.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de les absències no previstes, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de la gestió de les absències no previstes amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions i com s'organitza la polivalència del personal, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a les sales i els perfils del CECOS, que concreta com es detecta l'absència, com s'activa la cobertura, en quin ordre s'apliquen les accions i quin personal hi intervé. Detalla el model de polivalència per sales i perfils, el mètode de càlcul del sobredimensionament preventiu i el registre d'absències consultable pel SEM, i garanteix de forma sòlida la reposició sense afectació al servei a totes les sales i perfils. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.2.5. Procediments operatius. El licitador descriurà el procés i l'eina de gestió documental per elaborar, publicar i distribuir els procediments operatius. Caldrà indicar el circuit d'elaboració per fases, des que el SEM tramet el document fins a la publicació, amb els terminis i els responsables, i la classificació dels documents per àmbit, perfil i sala. Caldrà indicar també els criteris de cerca per als professionals, la notificació dels canvis i la confirmació de recepció, el control de versions i l'estat de lectura consultable pel SEM, i acreditar-ne el funcionament amb imatges o exemples de pantalles de l'eina.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el procés i l'eina de gestió dels procediments operatius, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements del procés i de l'eina de gestió dels procediments operatius amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'elaboren, es classifiquen i es publiquen els documents, com els cerquen els professionals i com es distribueixen i es confirma la recepció, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a l'operativa de les sales del CECOS, que concreta el circuit d'elaboració amb terminis i responsables, una cerca pel contingut adaptada a l'atenció de les trucades i una distribució amb indicador de lectura consultable pel SEM i històric de versions amb identificació de la versió vigent. N'acredita el funcionament amb imatges o exemples de pantalles de l'eina i garanteix de forma sòlida que cada professional disposa en tot moment del procediment vigent. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3. Plans de qualitat (PPT, apartat 19) La qualitat de la recepció i la classificació de cada alerta condiciona la resposta assistencial posterior i la seguretat del pacient. Per aquest motiu, el Pla de Qualitat ha de donar resposta a quatre funcions: fixar objectius de qualitat mesurables i revisar-los periòdicament; identificar i tractar els riscos i les oportunitats del servei; detectar les desviacions i implantar les accions de millora i correctores; i gestionar les incidències fins al seu tancament verificat pel SEM	**Fins a 11 punts**

A.3.1. Estratègia del Pla de Qualitat. El licitador presentarà els objectius generals i específics del Pla de Qualitat i la metodologia per avaluar-los i revisar-los. Caldrà indicar per a cada objectiu el valor que es vol assolir, la línia base i el calendari, la vinculació amb els indicadors de qualitat del servei i el responsable i els recursos assignats. Caldrà indicar també el quadre de comandament de seguiment consultable pel SEM, el cicle de revisió dels objectius amb responsable i calendari, i com es reformulen davant canvis del context.	**4**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'estratègia del Pla de Qualitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de l'estratègia del Pla de Qualitat amb un nivell de concreció suficient per entendre com es fixen i es mesuren els objectius, com es vinculen amb els indicadors de qualitat del servei i com se'n fa el seguiment, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que concreta el valor, la línia base i el calendari de cada objectiu, la seva vinculació amb els indicadors de qualitat, el responsable i els recursos. Detalla el quadre de comandament consultable pel SEM, el cicle de revisió i la reformulació davant canvis del context, i garanteix de forma sòlida uns objectius mesurables, exigibles i verificables durant l'execució del contracte. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.2. Riscos i oportunitats del servei. El licitador presentarà l'avaluació dels riscos i les oportunitats del servei i el pla per mitigar els primers i aprofitar les segones. Caldrà indicar la metodologia d'avaluació, amb una escala de probabilitat i impacte i criteris de priorització reproduïbles, i, per als de prioritat elevada, la mesura associada amb responsable, termini i indicador de seguiment. Caldrà identificar també riscos i oportunitats específics d'aquest servei, com ara els derivats de la transició entre contractes, de la rotació del personal o de les incidències en els sistemes tecnològics que aporta el SEM.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'avaluació dels riscos i les oportunitats, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements de l'avaluació dels riscos i les oportunitats amb un nivell de concreció suficient per entendre com s'avaluen i es prioritzen i com es tracten els de prioritat elevada, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada al servei del CECOS, que concreta la metodologia amb l'escala i els criteris de priorització, les mesures amb responsable, termini i indicador, i els riscos i les oportunitats específics del servei, i garanteix de forma sòlida una gestió preventiva dels riscos i un aprofitament efectiu de les oportunitats. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.3. Millora contínua. El licitador presentarà el cicle de millora contínua que aplicarà al servei, des de la detecció de les no conformitats fins al tancament dels plans d'acció. Caldrà indicar la metodologia de detecció, el mètode d'anàlisi de causes i els criteris per aplicar-lo, la definició dels plans d'acció amb responsable, termini i indicador d'eficàcia, la verificació de l'eficàcia de cada pla, amb la reobertura dels que no l'assoleixin, i el sistema de seguiment, amb les àrees implicades, els fluxos, els avisos davant demores i la manera com el SEM en podrà consultar l'estat.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la detecció de desviacions i la gestió de les accions de millora, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari analitzarà les causes, executarà els plans d'acció i en verificarà l'eficàcia, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que tanca el cicle de millora des de la detecció de les no conformitats fins a la verificació de l'eficàcia dels plans d'acció. Concreta les fonts de detecció i els criteris que determinen l'aplicació de l'anàlisi de causes, fixa terminis màxims quantificats per a l'anàlisi, per a la definició del pla d'acció i per a la verificació de l'eficàcia, i estableix criteris objectius de reobertura. El sistema de seguiment és consultable pel SEM i se n'acredita el funcionament amb exemples reals. El conjunt garanteix de forma sòlida que les no conformitats es corregeixen i no es repeteixen. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.3.4. Gestió de les incidències. El licitador descriurà el procediment de registre i classificació de les incidències qualitatives regulades a l'apartat 19.3 del PPT, la seva gestió per la via estàndard i per la via urgent i l'elaboració dels informes tècnics d'incidència. Caldrà indicar també els terminis de resolució que es compromet a aplicar en cada via, iguals o inferiors als màxims fixats a l'apartat 19.3.4 del PPT, i com en garantirà el compliment. Així mateix, caldrà descriure com es verificarà i documentarà el tancament de cada incidència, l'explotació analítica de la recurrència, que es facilitarà al SEM a petició seva, i la integració de les incidències amb el Pla de Qualitat i amb la formació, amb traçabilitat.

2

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial la gestió de les incidències fins al seu tancament, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari garantirà la gestió de les incidències i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre els terminis de resolució dels circuits estàndard i urgent, recursos assignats a la gestió de les incidències i indicadors mesurables de resolució, reobertura i recurrència que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida la resolució àgil de les incidències, el seu tancament verificat i l'aprenentatge a partir de la recurrència. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4. Pla de formació (PPT, apartat 13). La complexitat dels procediments, la diversitat de perfils i la rotació pròpia del sector fan de la formació i de l'acreditació de la competència una condició directa de la qualitat del servei prestat. Per aquest motiu, el Pla de Formació ha de donar resposta a quatre funcions: disposar d'espais i recursos adequats per impartir la formació; mantenir una eina de gestió de la formació a disposició del SEM; acreditar la competència dels professionals abans de la seva incorporació; i planificar cada any la formació, integrant-hi les accions de l'àmbit de la qualitat	**Fins a 11 punts**
A.4.1. Recursos materials i espais de formació. El licitador descriurà els espais destinats a la formació: les posicions operatives disponibles, quantificades i distribuïdes per aules i ubicació, la rèplica de l'entorn real de treball, amb els aplicatius i la configuració del servei, i l'entorn de simulació de trucades. Caldrà indicar també les tecnologies de suport a l'aprenentatge, com la gravació i reproducció de simulacions, la plataforma de formació en línia i els recursos audiovisuals, i el pla de manteniment i renovació de l'equipament durant la vigència del contracte.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial els espais i els recursos materials destinats a la formació, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari impartirà la formació en un entorn equivalent al de treball real, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el nombre de posicions operatives, les tecnologies de suport a l'aprenentatge i el manteniment i la renovació de l'equipament, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida que la formació s'imparteix en condicions de qualitat durant tota la vigència del contracte. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4.2. Eina de gestió de la formació. El licitador descriurà l'eina de gestió de la formació que l'adjudicatari mantindrà a disposició del SEM. Caldrà indicar les funcionalitats d'alerta i planificació, com el quadre de comandament d'indicadors de formació, les alertes de caducitat d'acreditacions i de reciclatges i la planificació de convocatòries amb gestió de places, i les opcions d'explotació: filtres per perfil, sala i tipologia, llistats configurables i exportació en formats reutilitzables.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'eina de gestió de la formació, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari gestionarà la formació amb l'eina i com en facilitarà l'explotació, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb funcionalitats d'alerta, planificació i explotació completes, acreditades amb imatges o exemples reals de pantalles, i indicadors mesurables de formació que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una gestió de la formació visible i fiable. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4.3. Proves d'Acreditació de la Competència. El licitador descriurà les proves que l'adjudicatari aplicarà abans de la incorporació del professional, amb el format, el barem i el llindar de superació, i les diferències per a cada perfil adscrit al contracte. Caldrà indicar també què es fa davant la no superació, amb el pla de reforç i el nombre i el termini de les convocatòries, i la reacreditació periòdica de la competència.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial les proves d'acreditació de la competència, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari acreditarà la competència de cada perfil abans de la incorporació, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el llindar de superació, les convocatòries i la periodicitat de la reacreditació, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i amb el tractament dels professionals en actiu que no superin la reacreditació, amb el pla de reforç individualitzat i el termini per tornar a acreditar la competència. El conjunt garanteix de forma sòlida que només treballen al servei professionals amb la competència acreditada. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.4.4. Pla anual de formació. El licitador descriurà la metodologia d'elaboració del pla anual de formació, indicant els criteris de priorització de les necessitats detectades i la ponderació de les seves fonts. Caldrà indicar també les accions formatives de l'àmbit de la qualitat, amb el volum formatiu quantificat en hores anuals per professional o en proporció del pla, com les coordinarà l'adjudicatari amb el SEM i el mètode d'avaluació de l'impacte i de la transferència de la formació al lloc de treball, més enllà dels qüestionaris de satisfacció.	**3**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'elaboració del pla anual de formació i la integració de les accions de qualitat, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari prioritzarà les necessitats formatives i integrarà les accions de qualitat al pla anual, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb compromisos quantificats sobre el volum formatiu en l'àmbit de la qualitat i indicadors mesurables d'impacte i de transferència al lloc de treball que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida que la formació respon a les necessitats detectades i millora la pràctica professional. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.5. Projectes de millora (PPT, apartat 19.4). La reducció dels temps de gestió i l'anàlisi automatitzada de la qualitat aporten al servei eficiència i capacitat de supervisió addicionals. Per aquest motiu, els projectes de millora han de donar resposta a dues funcions: reduir el temps de gestió de les consultes administratives i millorar-ne la resolució en la primera trucada; i analitzar de forma automatitzada la qualitat de l'atenció prestada, amb una visió general del conjunt i una anàlisi detallada molt representativa del total de les interaccions	**Fins a 4 punts**
A.5.1. Gestió de la Consulta Administrativa. El licitador presentarà el projecte de millora previst a l'apartat 19.4.1 del PPT per reduir el temps de gestió de segon nivell de les consultes administratives i millorar l'índex de resolució en la primera trucada, amb el model de classificació de les consultes per grau d'urgència i respectant els criteris de priorització establerts pel SEM. Descriurà les eines tecnològiques i d'intel·ligència artificial aplicades, amb una demostració funcional, els recursos humans dedicats a la implantació i les accions formatives associades. Caldrà indicar també el pla de validació previ a la posada en servei, amb fase pilot, supervisió humana i pla de reversió, i els valors objectiu per fase sobre el temps de gestió de segon nivell i l'índex de resolució en la primera trucada, mesurats amb les dades dels sistemes d'informació del SEM.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial el projecte de millora de la gestió de la consulta administrativa, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari reduirà el temps de gestió i millorarà la resolució en la primera trucada, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb valors objectiu per fase sobre el temps de gestió de segon nivell i la resolució en la primera trucada, expressats numèricament i que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una reducció real dels temps de gestió sense afectar la qualitat de la resposta. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

A.5.2. Anàlisi automatitzada de la qualitat de l'atenció. Projecte de presentació facultativa. El licitador que el presenti descriurà com l'adjudicatari, mitjançant analítica de la veu o solucions equivalents d'intel·ligència artificial, assolirà dos objectius. El primer, obtenir una visió general de la qualitat de l'atenció prestada a partir de la totalitat de les interaccions. El segon, fer una anàlisi detallada molt representativa del total de les interaccions, indicant com se seleccionaran, quina proporció del total representen i què es valorarà a cadascuna: el compliment del procediment, la qualitat de la conversa i la satisfacció del pacient. Caldrà indicar també com es marcaran les interaccions de revisió prioritària, com s'integrarà amb el Pla de Qualitat i el pla d'escoltes, sense substituir la valoració dels auditors, i el calendari d'implantació.	**2**

Nivell	Puntuació	Definició
Suficient	0 punts	Proposta genèrica o poc desenvolupada, que descriu de manera superficial l'anàlisi automatitzada de la qualitat de l'atenció prestada, es limita a reproduir o parafrasejar els requeriments mínims o els desenvolupa amb plantejaments genèrics, sense aportar un valor afegit identificable. L'absència de proposta en aquest àmbit es valora també com a Suficient.
Bona	50% de la puntuació	Proposta coherent i adequada, que desenvolupa correctament els elements propis del subcriteri amb un nivell de concreció suficient per entendre com l'adjudicatari obtindrà la visió general a partir de totes les interaccions i com farà l'anàlisi detallada perquè sigui representativa del total, i quin benefici aporta respecte del mínim exigit, tot i que hi ha alguns aspectes que s'haurien pogut desenvolupar amb major profunditat.
Excel·lent	100% de la puntuació	Proposta exhaustiva, estructurada i plenament adaptada a un entorn crític com el del CECOS, que desenvolupa tots els elements del subcriteri amb el percentatge d'interaccions incloses a la visió general, la proporció del total que cobreix l'anàlisi detallada i el calendari d'implantació per fases, quantificats, que l'adjudicatari podrà acreditar durant l'execució del contracte, i que garanteix de forma sòlida una visió general de la qualitat de l'atenció prestada i una anàlisi detallada representativa del total de les interaccions. La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès per al SEM respecte dels requisits específics a valorar.

B. Criteris valorables de forma automàtica. Fins a 51 punts

B.1. Compromisos de flexibilitat operativa i cobertura (PPT, apartats 15.1.3 i 15.2.4). Fins a 10 punts

La variabilitat de la demanda, descrita a l'apartat 2.1.5, exigeix compromisos quantificats de capacitat i de cobertura, valorables de forma objectiva mitjançant escalats predefinits i exigibles contractualment des de l'inici de la prestació.

Els licitadors declararan obligatòriament al model d'oferta un compromís per a cadascun dels quatre trams de temps de resposta i per a cadascuna de les quatre sales.

La puntuació de cada subcriteri serà la suma de les puntuacions obtingudes a cada tram o sala, d'acord amb els escalats següents. Un compromís inferior al primer llindar d'un tram o sala obtindrà 0 punts en aquell tram o sala, sense que això comporti l'exclusió de l'oferta.

Els valors declarats esdevindran obligacions contractuals des de l'inici de la prestació del servei,

Els llindars dels escalats s'han fixat prenent com a referència els valors de flexibilitat i cobertura del contracte vigent.

a) **Compromisos concrets assumits quant a l'increment del volum de posicions i el termini de temps en què estaran plenament operatives (posicions per torn).** Fins a 6 punts.

Tram de resposta	Escalat de puntuació
En 1 hora	≥ 4 posicions: 0,5 punts; ≥ 6 posicions: 1 punt; ≥ 8 posicions: 1,5 punts.
En 1 dia	≥ 10 posicions: 0,5 punts; ≥ 20 posicions: 1 punt; ≥ 30 posicions: 1,5 punts.
En 2 dies	≥ 8 posicions: 0,5 punts; ≥ 18 posicions: 1 punt; ≥ 28 posicions: 1,5 punts.
En 1 setmana	≥ 20 posicions: 0,5 punts; ≥ 30 posicions: 1 punt; ≥ 45 posicions: 1,5 punts.

b) **Concreció dels compromisos adquirits per a la cobertura de les absències no previstes (treballadors per dia i sala).** Fins a 4 punts.

Sala	Escalat de puntuació
Sala Emergències Hospitalet	≥ 4 treballadors: 0,25 punts; ≥ 6 treballadors: 0,5 punts; ≥ 8 treballadors: 1 punt.
Sala 061/Salut Respon (Administrativa)	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 5 treballadors: 1 punt.
Sala Barcelona	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 6 treballadors: 1 punt.
Sala Reus	≥ 2 treballadors: 0,25 punts; ≥ 4 treballadors: 0,5 punts; ≥ 6 treballadors: 1 punt.

B.2. Oferta econòmica. Fins a 41 punts

El criteri es desplega en tres conceptes de licitació: el preu per hora efectiva, sense IVA, de cadascun dels tres perfils professionals per a l'exercici 2027.

Els licitadors oferiran un únic preu per a cada perfil, en euros per hora efectiva i amb un màxim de dos decimals, que no podrà superar el preu unitari màxim de 2027 corresponent.

Perfil	2027	2028	2029
Gestor/a	24,78 €	25,62 €	26,47 €
Coordinador/a	25,50 €	26,36 €	27,25 €
Supervisor/a	27,26 €	28,19 €	29,12 €

Imports màxims sense IVA i sense incloure el complement de millora.

Els preus contractuals dels exercicis 2028 i 2029 es determinaran automàticament aplicant, al preu unitari màxim publicat de cada exercici i perfil, el mateix percentatge de baixa ofert sobre el preu màxim de 2027 del perfil corresponent. El resultat s'arrodonirà al cèntim d'euro (arrodonint a l'alça a partir del mig cèntim)

Els preus de les tres anualitats queden determinats en el moment de l'adjudicació per aplicació d'aquesta regla, fixada als plecs.

La puntuació de cada concepte és proporcional al pes econòmic de cada perfil professional sobre el conjunt del contracte, calculat a partir de les hores del basal compromès i del preu unitari màxim corresponent:

Concepte de licitació	Preu unitari màxim	Punts
Preu/hora de Gestor/a, exercici 2027	24,78 €/h	34,7
Preu/hora de Coordinador/a, exercici 2027	25,50 €/h	3,9
Preu/hora de Supervisor/a, exercici 2027	27,26 €/h	2,4
Total criteri B.2		**41,0**

La valoració de cada concepte es regirà per la fórmula següent, en què l'import de licitació (IL) és el preu unitari màxim de 2027 del perfil corresponent i el valor de ponderació (VP) serà 1 per a tots els conceptes:

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
P = Punts criteri econòmic
O_m = Oferta Millor
O_v = Oferta a Valorar
IL = Import de Licitació
VP = Valor de ponderació

Sempre i quan hi hagi més d'una oferta, en relació als criteris sotmesos a judici de valor, es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri.

Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fórmula:

$$Pop = P\ x\ \frac{VTop}{VTmv}$$

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar
P = Puntuació del criteri
Vtop= Valoració Tècnica de l'Oferta que es puntua
VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cadascun dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat sempre i quan es compleixi, respecte a cada criteri i subcriteri, el requisit que es detalla al paràgraf següent. Posteriorment a l'aplicació de la fórmula per a cada criteri i subcriteri, s'obtindrà la puntuació total.

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

I. Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

Si el licitador presenta una oferta en què obté el 76% o més dels punts en el conjunt de criteris subjectes a judici de valor més els automàtics qualitatius, i presenta una oferta econòmica amb una baixa igual o superior en un 30% respecte la mitjana aritmètica de les ofertes en algun dels criteris econòmics, es considerarà que podria constituir una oferta anormalment baixa.

En el cas que només hi hagi un licitador s'entendrà quan l'oferta en el conjunt de criteris subjectes a judici de valor més automàtics qualitatius obtingui el 76% dels punts o més, i presenti una oferta econòmica amb una baixa igual o superior en un 35% respecte l'import màxim establert sense IVA en algun dels criteris econòmics.

Si l'òrgan de contractació, d'acord amb l'article 149 LCSP comprova que l'oferta presentada és anormalment baixa perquè, en relació amb el criteri establert anteriorment, no compleix la normativa sobre subcontractació, les obligacions aplicables en matèria de medi ambient, social o laboral, nacional o internacional, incloent l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en aplicació de l'article 201 de la LCSP, seguirà també el procediment previst a l'article 149.4 de la LCSP.

En cas d'exclusió d'una d'oferta per presentar valors anormals, quan la valoració de l'oferta econòmica estigui condicionada per la proposició exclosa, la mesa de contractació procedirà a efectuar una nova valoració de les ofertes econòmiques admeses i a classificar la totalitat de les proposicions conforme a tots els criteris d'adjudicació quantificables establerts en el plec, sense tenir en compte l'oferta exclosa.

J. Altra documentació a presentar per les empreses licitadores o per les empreses proposades com adjudicatàries

No aplica.

K. Garantia provisional

No.

L. Garantia definitiva

Atès que el contracte s'adjudica per preus unitaris, la garantia definitiva serà del 5 % del pressupost base de licitació, IVA exclòs.

M. Condicions especials d'execució

És condició especial d'execució del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.
L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent.

Aquestes condicions tenen al mateix temps el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment pot donar lloc a la resolució del contracte.

El contractista i, si escau, els subcontractistes resten sotmesos a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

N. Modificació del contracte prevista

Si. La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el procediment següent. Es preveu una modificació del 20% de l'import inicial del contracte pels possibles supòsits següents:

- Augment de l'activitat assistencial com a conseqüència de l'increment de trucades que comporti redimensionar el servei que és objecte del contracte.

- Prestació de nous o diferents serveis encarregats pel CatSalut que suposin un increment de l'activitat que és objecte del contracte.

Reducció del basal compromès, fins a un màxim de 17.520 hores efectives anuals (equivalent al 2,72 % del basal anual), en cas de segregació del servei d'atenció a les persones sordes, actualment prestat per gestors amb acreditació d'interpretació de la llengua de signes catalana, cap a un altre model de gestió o contractació. La reducció s'aplicarà amb un preavís mínim de 60 dies i la distribució mensual mantindrà la proporcionalitat establerta, d'acord amb l'apartat 9.2 del PPT

Els preus aplicables a la modificació seran els mateixos que els preus adjudicats.

L'import associat a la modificació de contracte inclou tant la part vinculada directament a l'activitat (hores efectives x preu/hora), com el complement de millora salarial.

O. Cessió del contracte

Els drets i les obligacions que dimanen d'aquest contracte es podran cedir per l'empresa contractista a una tercera persona, sempre que les qualitats tècniques o personals de qui cedeix no hagin estat raó determinant de l'adjudicació del contracte ni que de la cessió no en resulti una restricció efectiva de la competència en el mercat, quan es compleixin els requisits establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

P. Subcontractació

Sí.

El contractista principal ha d'executar directament les tasques crítiques del contracte, que comprenen la totalitat de la prestació operativa del servei: l'atenció i la gestió de les trucades en tots els perfils de gestor, la coordinació i la supervisió del personal adscrit al basal compromès i a la flexibilitat operativa.

Aquesta determinació es fonamenta en la naturalesa crítica del servei El CECOS és la porta d'entrada de la ciutadania al sistema d'urgències i emergències sanitàries de Catalunya i presta servei de manera continuada, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. La seva activitat és dependent del temps: la rapidesa i la correcció en la recepció, la classificació i l'encaminament de cada alerta, i en l'activació dels recursos assistencials, condicionen la resposta sanitària posterior i, en darrer terme, el resultat en salut de les persones ateses. La intervenció d'un tercer en aquestes tasques afegiria un nivell de gestió entre el SEM i el personal que atén la trucada, que dificultaria la resposta immediata davant les incidències i la reposició de les posicions.

La subcontractació resta admesa únicament per a prestacions accessòries de caràcter de suport a la operació no operatiu, com ara les plataformes tecnològiques de suport a la formació o a l'anàlisi de la qualitat. En aquests casos, el contractista ho ha de comunicar per escrit al SEM amb caràcter previ a l'inici de la prestació subcontractada, amb indicació de la part de la prestació que es pretén subcontractar i la identitat del subcontractista.

L'execució directa de les tasques crítiques pel contractista principal té el caràcter d'obligació contractual essencial.

Q. Revisió de preus

No s'aplica.

R. Termini de garantia

Durant la vigència del contracte.

S. Import màxim de les despeses de publicitat que han d'abonar l'empresa o les empreses adjudicatàries

No s'aplica.

T. Programa de treball

No s'aplica.

U. Òrgan de contractació

Consell d'Administració del Sistema d'Emergències Mèdiques.

V. Penalitats

Les penalitats resultants dels incompliments en els paràmetres de prestació del servei seran acumulatives dins del període de facturació en que recaiguin, i s'aplicaran sobre l'import de facturació sense IVA. En cap cas aquestes penalitats podran anar a compte de l'import del complement de millora salarial assumit pel SEM. Al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) es detalla la forma de càlcul dels indicadors de qualitat.

		PENALITATS LLIGADES ALS INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI			
		CONCEPTE	**DESCRIPCIÓ**	**LLINDAR**	**IMPORT** (fins a)
PRIMER NIVELL	*1.*	**Índex diari de trucades ateses**	% de trucades ateses respecte al total de trucades rebudes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput diari.*	< 99%	1.000 €/dia
				< 97%	2.000 €/dia
				< 95%	4.000 €/dia
	2.	**Índex de trucades ateses per franja**	Incompliment del % de trucades ateses en la mateixa franja horària (de 30 mins) més de 7 vegades en un mateix mes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput per franja.*	< 98%	1.000 €/franja
				< 96%	2.000 €/franja
				< 94%	4.000 €/franja
	3.	**Índex diari de trucades ateses en < 10 seg**	% de trucades ateses en < 10 seg. respecte al total de trucades rebudes. S'exclouen del càlcul les trucades en que l'alertant penja abans de 10 segons (abandonament tècnic). *Còmput diari.*	< 98%	1.000 €/dia
				< 95%	2.000 €/dia
				< 92%	4.000 €/dia

	4.	**Temps de gestió en demanda**	% de trucades gestionades en < 180 segons respecte al total de trucades ateses. S'exclouen alertes 112 i errònies. *Còmput diari.*	< 98%	1.000 €/dia
				< 96%	2.000 €/dia
				< 94%	4.000 €/dia
SEGON NIVELL ADMIN.	*5.*	**Índex diari de trucades ateses en < 20 seg**	85 % de trucades ateses en < 20 segons respecte al total de trucades ateses. S'exclouen els incidents nuls. *Còmput diari.*	< 85%	500 €/dia
				< 80%	1.000 €/dia
				< 75%	2.000 €/dia
	6.	**Temps gestió 2on nivell administratiu**	% de consultes administratives gestionades en < 5 minuts des de l'hora de traspàs, respecte al total de consultes administratives gestionades. *Còmput diari.*	< 95%	500 €/dia
				< 90%	1.000 €/dia
				< 85%	2.000 €/dia
	7.	**Temps retrucada**	% de consultes administratives retrucades classificades com urgents en < 60 minuts des de l'hora de traspàs, respecte al total de consultes administratives gestionades en retrucada. *Periodicitat: mensual*	< 98%	500 €/dia
				< 95%	1.000 €/dia
				< 90%	2.000 €/dia
GESTIÓ RECURSOS	***8.***	**incompliment en l'índex de gestió d'intervenció P0**	% de pre-activacions de recursos sanitaris prioritat 0 realitzades en un temps < 90 segons respecte al total de pre-activacions de recursos sanitaris prioritat 0. Si hi ha més d'una intervenció prioritat 0 sols es considera la preactivada en primer lloc. *Còmput diari.*	< 90%	1.000 €/dia
				< 85%	2.000 €/dia
				< 80%	4.000 €/dia

	PENALITATS LLIGADES A DESCOBERTURES I ALTRES			
	CONCEPTE	**DESCRIPCIÓ**	**LLINDAR**	**IMPORT** (fins a)
1.	**Incompliment dels compromisos de flexibilitat. (Increment posicions)**	% de posicions efectivament operatives dins del termini del tram respecte de les requerides pel SEM en l'ordre d'activació, fins al límit del compromís declarat al model d'oferta. Verificació amb el registre de l'eina de seguiment de la cobertura. Còmput per activació.	<100%	300 € Posició
			< 75%	1000 €/ Posició
			< 50%	2.000 €/Posicio
2	**Incompliment dimensionament gestors de recursos, coordinador i supervisor.**	Hores de descobertura de les posicions de gestor de recursos, coordinador o supervisor. Aplicable tant a l'operativa diària, com als als acords associats a la flexibilitat per a increments sobtats de la demanda i els acords per a la reposició d'absències no previstes. *Còmput diari.*	< 1 hora	500 €/posició
			> 1 hora	1.000 €/posició
3	**Incompliment per no disponibilitat d'idioma**	Nombre d'incidents en que no s'ha pogut prestar el servei d'atenció de trucades en anglès, francès i intèrpret de signes per manca del professional corresponent (s'exclou el motiu per simultaneïtat). *Còmput mensual*	Per incidència	500 €/incidència
4	**Dèficit en la formació inicial i continuada dels gestors**	% d'hores de formació efectivament realitzades vs. les teòriques establertes per gestor. Aplica tant a la formació inicial com la continuada obligatòria. *Còmput semestral.*	< 85%	500 €/gestor
			< 70%	1.000 €/gestor

5	**Transició de contracte: Inici de la prestació del servei**	Retard en l'inici de la prestació del servei respecte a la data d'inici establerta. *Puntual*	Des del primer dia de retard	50.000 €/dia (total o parcial)
6	**Transició de contracte: devolució del servei**	*Incompliment manifest dels compromisos adquirits (temps i forma), definits en el Pla de transició en el traspàs del servei al nou adjudicatari un cop finalitzat el contracte.* *Puntual*	Des del primer dia de retard	50.000 €/dia (total o parcial)
7	**Incompliment en la uniformitat i/o identificació**	Nombre de professionals que no porten la uniformitat requerida al PPT. *Còmput diari.*		300 € per profess. i dia
		Nombre de professionals que porten la uniformitat en mal estat o amb identificació incorrecta. *Còmput diari.*		100 € per profess. i dia.
8	**Demora en el lliurament d'informes**	Demora en l'entrega dels informes operatius establerts. *Còmput mensual.*	> 24 hores	300 €/informe
			> 48 hores	600 €/informe
9	**Incompliment dels procediments operatius establerts**	Incompliment reiterat dels procediments establerts pel SEM. *Còmput mensual.*		1.000 € per procediment.

El SEM podrà aplicar aquestes penalitats en funció de la repercussió que hagin tingut o que hagin pogut tenir els incompliments en la prestació del servei i en seva operativa, del grau de negligència o culpa de l'empresa o del seu personal, del benefici econòmic que hagi pogut obtenir de l'incompliment l'empresa infractora i de la reincidència en els incompliments per part del contractista.

SEM es reserva el dret a rescindir el contracte en cas d'incompliment reiterat dels criteris descrits en aquest apartat.

W. Obligacions contractuals essencials

És condició essencial del contracte que es compleixi en tot moment el conveni col·lectiu sectorial i territorial que li sigui d'aplicació als treballadors que puguin desenvolupar tasques a l'empara d'aquest contracte.

L'empresa contractista ha de complir les obligacions de pagament dels salaris i de les quotes de Seguretat Social dels treballadors adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les previsions del conveni col·lectiu d'aplicació i la normativa corresponent.

Es considera essencial el compliment de totes les clàusules que poden donar lloc a faltes considerades com a greus o molt greus, així com els terminis d'entrega o posada en marxa de serveis, i complir amb l'abast dels subministraments i serveis requerits al plec.

El contractista només pot destinar les dades de forma exclusiva a les finalitats indicades a l'apartat "protecció de dades".

El contractista i subcontractista resta sotmès a la normativa nacional i de la Unió Europea sobre protecció de dades.

El contractista ha de presentar abans de la formalització del contracte, una declaració sobre on estan ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Igualment haurà de comunicar qualsevol canvi en les dades facilitades.

Cobertura del dimensionament planificat.

Compliment de la formació establerta, tant pel que fa a temari, hores i qualitat de la mateixa.

Compliment dels procediments, instruccions i protocols del SEM per part de tots els professionals adscrits a la prestació del servei.

Mantenir en tot moment les millores de les condicions laborals i salarials ofertes i acceptades pel SEM.

Manteniment dels nivells de qualitat exigits al servei

L'incompliment de les obligacions essencials podrà esdevenir causa de resolució contractual.

X. Responsable del contracte i mesa de contractació

Sr. Joan Torras, Cap de Processos CECOS.

Mesa de contractació:

President: Senyor Xavier Rodríguez i Guasch, adjunt a la Direcció.
Suplent 1: Senyor Daniel Gallart, cap de Comptabilitat, Facturació i Pressupost.
Suplent 2: Senyor Víctor Soucheiron Teixidor, director Àrea Econòmica.

Representant de l'assessoria jurídica del Sistema d'Emergències Mèdiques: Senyor Màrius Garcia i Andrade, cap de l'àrea d'assessoria jurídica.
Suplent: Senyor Manuel Martinez Martin, lletrat de l'àrea d'assessoria jurídica

Titular de l'òrgan de control intern: Senyor Jordi Arqué.
Suplent: Sra. Olga Ballesteros.

Vocal: Senyor Fernando García, Cap de Qualitat i Màrqueting.
Suplent 1: Senyor Salvador Cerezo, Cap de la Unitat de Seguretat i Serveis Generals.
Suplent 2: Senyora Maite Guardia, Responsable de Processos SAP.

Actuarà com a **Secretària de la Mesa**, amb veu però sense vot, la Sra. Marta Jam, lletrada de l'Àrea d'Assessoria Jurídica i Contractació del SEM, o qualsevol altre tècnic o tècnica de l'àrea, si escau.

Y. Protecció de dades de caràcter personal

L'entitat adjudicatària del contracte s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals pugui tenir accés durant la vigència d'aquest contracte.

Aquest contracte implica tractament de dades de caràcter personal.

S'habilita el *(contractista)*, encarregat del tractament, per tractar per compte de *(òrgan de contractació)*, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei.

Si: ☒ No: ☐

El tractament consistirà en: la gestió de la trucada de demanda i segon nivell amb la recollida i registre de tota la informació del pacient i/o de l'altertant necessària per a l'adequada gestió i encaminament de la incidència.

Concreció dels tractaments a realitzar:

x Recollida	x Registre
x Estructuració	x Modificació
_ Conservació	x Extracció
x Consulta	_ Comunicació per transmissió
_ Difusió	_ Interconnexió
_ Acarament	_ Limitació
_ Supressió	_ Destrucció
x Comunicació	_Altres

Finalitat del tractament: l'atenció i la gestió de la demanda d'assistència sanitària urgent, de consulta i d'informació adreçada al CECOS, i la gestió operativa dels recursos assistencials, per garantir la resposta sanitària adequada a cada alerta, així com el seguiment i el control de la qualitat del servei prestat.

Z. Subrogació de personal

Aquest contracte preveu l'obligació de subrogació de personal. El quadre de subrogació es troba a l'annex 1 de l'informe de necessitats.

D'acord amb el que estableix la clàusula 23 de l'informe de necessitats, amb caràcter previ a la finalització del contracte objecte de la present licitació, i en el termini que li sigui requerit, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de facilitar la informació relativa a cadascun dels treballadors susceptibles de ser subrogats per la nova empresa, si escau.

En el cas que no faciliti o faciliti incorrectament la informació en el termini requerit, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte i li serà imposada una penalitat per import del 2% del pressupost de licitació del contracte que es deduirà de l'import de la facturació o, en cas que no fos possible, de la garantia definitiva dipositada.

Z.1. Documentació a presentar en el sobre digital:

Els documents es presentaran per aquest mateix ordre, per facilitar la seva valoració.

SOBRE A: DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA

- DEUC
- ANNEX 1: Model de declaració responsable LOPD
- ANNEX 2: Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal
- Declaració responsable sobre el compromís d'adscripció de mitjans personals i/o materials

SOBRE B: CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR

La proposta haurà d'incloure la totalitat dels criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor que s'enumeren a l'apartat A de la clàusula H del quadre de característiques del contracte.

Les propostes dels licitadors hauran d'ajustar-se al que preveu el plec de prescripcions tècniques i la seva presentació suposarà l'acceptació del contingut de la totalitat d'aquestes prescripcions o condicions, sense excepció o reserva alguna.

Es considera necessari que el licitador detalli en la seva proposta, com a mínim, els apartats referents als criteris de valoració sotmesos a judici de valor. La no inclusió d'aquests apartats suposarà la no avaluació de l'oferta.

En cap cas el licitador podrà incloure al sobre B (criteris sotmesos a judici de valor) qualsevol informació que s'hagi d'incloure al sobre C (criteris automàtics). En cas contrari, serà un motiu d'exclusió.

SOBRE C: CRITERIS VALORABLES DE FORMA AUTOMÀTICA

- **ANNEX 3: Model d'oferta emplenat**

Aquesta documentació s'haurà de presentar en català o castellà. En cas de tractar-se d'una traducció, aquesta tindrà el format de declaració responsable.