

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA DE
MANTENIMENT DELS SISTEMES INTEGRATS DE GESTIÓ DE QUALITAT I CONTINUÏTAT DEL CAT112**

Procediment obert simplificat

Exp. Núm.: 112-2023-20007

INDEX

1. Context.....	3
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir.....	3
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista	4
3.1. Diagnosi i planificació.....	4
3.2. Integració i manteniment	4
4. Finalitats i objectius a assolir.....	5
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació.....	5
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	6
7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores.....	7

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència

El CAT112 està certificat en la ISO 22301 des de l'any 2014 i en la ISO 9001 des del 2016. Durant l'any 2021, d'acord amb les recomanacions de les auditories externes i per tal d'optimitzar els recursos tant tècnics com econòmics de que disposa, es va realitzar la integració dels dos sistemes de gestió garantint el compliment de les dues normes.

El CAT112 no disposa dels recursos necessaris per dur a terme les tasques de manteniment anual integrat que els sistemes de gestió de continuïtat i qualitat requereixen, de manera que es realitza una contractació única per la consultoria del sistema de continuïtat i de qualitat. El manteniment de la certificació així com la realització de les auditories internes que requereix la norma, s'han de dur a terme amb personal amb experiència i qualificació per a realitzar aquestes funcions, i el CAT112 no disposa de personal suficient qualificat per a realitzar aquestes tasques.

La finalitat de la contractació és el manteniment anual integrat dels sistemes de gestió de qualitat i continuïtat en base a les normes ISO 9001 i 22301 respectivament, per al període 2023-2026.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei de consultoria de manteniment dels sistemes integrats de gestió de la qualitat (ISO 9001) i la continuïtat (ISO 22301) del CAT12.

La licitació comprèn el servei de consultoria de manteniment dels dos sistemes integrats de gestió (Qualitat i continuïtat) basats en les normes ISO 9001 i ISO 22301, així com l'auditoria interna corresponent, per al període 2023-2026.

Les normes inclouen els 3 centres de treball del CAT112 i tots els treballadors involucrats en el servei d'atenció a les emergències (30 treballadors en plantilla del CAT112 i 270 treballadors externs entre gestors, operadors, supervisors). El servei serà complert incloent la organització i planificació de tasques, proposta i redacció de documents, manteniment de la documentació, registres i indicadors del sistema de gestió, proves, acompanyament en tot el procés, formació a tot el personal involucrat, auditoria interna, assessoria i acompanyament en l'auditoria externa, gestió d'al·legacions i resta de tasques necessàries per a garantir l'objecte del contracte.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les activitats i funcions que ha d'assumir l'empresa contractista s'estableixen en base a uns objectius específics definits a continuació:

3.1. Diagnosi i planificació

Com a màxim durant les dues primeres setmanes des de l'adjudicació del contracte, s'haurà de realitzar una diagnosi de la gestió de la qualitat i continuïtat actual en el CAT112, detectant potencials àrees de risc i presentar un calendari amb la planificació acurada de les tasques i tota la documentació a entregar del projecte, que haurà de ser validada pel CAT112.

3.2. Integració i manteniment

L'empresa adjudicatària realitzarà totes les accions necessàries de seguiment per garantir el manteniment de les certificacions dels dos sistemes integrats, així com identificar potencials noves àrees dels dos sistemes de gestió a ser unificades. En general:

- L'adjudicatari serà el responsable de la revisió, redacció i manteniment de tots els documents d'ambdós sistemes. Realitzarà el recull de la informació via documentació, entrevistes, reunions, etc. i proposarà validar o canviar els sistemes existents. CAT112 traspasarà la informació sol·licitada pel que fa al servei i els sistemes de gestió i validarà i autoritzarà les propostes.
- Identificar millores en els sistemes de gestió, i identificar potencials nous documents a ser unificats, i realitzar la integració.
- Involucrar a tota l'organització en la gestió del risc, identificant i valorant quins riscos són els que poden tenir més impacte en el servei d'emergències que s'ofereix a la ciutadania, així com l'anàlisi d'oportunitats de millora.
- Seguiment i manteniment mensual d'indicadors, no conformitats, pla de qualitat i tots els registres de control de la informació documentada.
- Preparació i participació en les reunions de Revisió per la direcció (mínim 2 reunions anuals al llarg de l'execució del contracte), així com la realització de l'acta corresponent.
- Gestió de les no conformitats i detecció d'accions de millora en la gestió de la qualitat.
- Definició del calendari i pla d'auditoria interna. Les auditories internes s'haurà de realitzar durant el mes d'octubre per garantir un interveal de temps suficient entre auditories internes i externes.
- Execució de l'Auditoria interna del Sistema de gestió de qualitat i continuïtat en base a les normes ISO 9001 i ISO22301, i realització de l'informe corresponent.
- Suport presencial al CAT112 en el procés d'auditoria externa, per part d'un Organisme Certificador.
- Reunions periòdiques -com a mínim mensuals- de seguiment de projecte. Reunions extraordinàries si és necessari per tractar temes concrets.
- Serà necessari sincronitzar els seguiments i recertificacions de les dues normes, de manera que el primer any de contracte es farà una certificació de les dues normes i el segon i tercer any els corresponents seguiments.

- Realització d'informes i actes que el CAT112 consideri necessàries per al bon seguiment del projecte.
- Realització del pla de formació i sessions de formació al personal involucrat en els sistemes de gestió. Preparació de continguts i qüestionaris de formació.
- Redacció dels plans de proves i participació en aquestes, seguiment i valoració.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Manteniment dels sistemes integrats de gestió de la qualitat (ISO 9001) i de la continuïtat (ISO 22301)
- Realització auditories internes
- Suport en el procés d'auditoria externa.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

5.1. Àmbit d'actuació

El servei s'haurà de prestar als següents centres.

- CAT112 Zona Franca (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).
- Serveis Centrals del Departament d'Interior i CAT112. (C. Diputació, 355, 08009 Barcelona).

El preu final del plec inclou tots els desplaçaments i dietes necessaris per a la execució de les feines contractades.

5.2. Equip de treball

L'oferta haurà d'incloure l'organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades).

Aquest equip haurà d'estar integrat com a mínim per a 3 professionals qualificats que

garanteixin la continuïtat del projecte.

La empresa licitadora inclourà en la seva oferta el perfil tècnic dels consultors amb referències, titulacions i , experiència, etc.

Perfil equip de treball:

- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 3 projectes de consultoria en ISO9001
- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 2 projectes de consultoria en ISO22301.
- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 3 projectes d'integració de sistemes de gestió.
- El personal que realitzi l'auditoria interna ha d'acreditar la certificació d'auditor intern en ISO9001 i ISO22301.

L'equip de treball haurà de dur a terme totes les tasques descrites al present plec de prescripcions tècniques.

El personal que realitzi l'auditoria interna ha de ser independent de l'equip de treball que realitza el manteniment. L'auditoria interna es durà a terme per un o més professionals i en les jornades necessàries per a realitzar una auditoria completa per a verificar el compliment dels sistemes de gestió de qualitat i continuïtat del CAT112 segons les normes ISO9001 i ISO22301.

S'haurà de garantir un personal de back up de l'equip, que en cas d'haver de substituir a un o més professionals de l'equip principal, haurà de garantir en tot moment que es compleixen els requeriments de perfil que es sol·liciten per a l'equip de treball principal, i que es detallen al principi d'aquest apartat.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

- Validació calendari anual amb la planificació detallada de tasques i documentació a entregaren els primers 15 dies de contracte.

- Reunions periòdiques, amb periodicitat mínima mensual de seguiment de l'execució de tasques i documentació segons planificat.

7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- Descripció detallada del servei ofert.
- Model organitzatiu i metodologia de gestió del servei.
- Equip de treball i proposta de model organitzatiu, segons l'apartat 5.2

Signat electrònicament

Andreu Alfonso Barrios
Subdirector CAT112