

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SUBMINISTRAMENT AGREGAT DE MATERIAL

CS/CC00/1101352820/23/AMUP

Subministrament mitjançant arrendament sense opció a compra, amb instal·lació d'un sistema complet de comunicació alternativa i augmentativa (CAA), incloent-hi lector ocular, programari, tauleta, suport i adaptació personalitzada als usuaris beneficiaris de l'Institut Català de Salut i dels centres del SISCAT adherits al Servei Agregat de Contractacions administratives del Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya.

INDEX

1. Condicions generals.....	4
1.1. Objecte de la contractació.....	4
1.2. Característiques de la contractació.....	5
1.3. Tècnics	5
2. Requeriments obligatoris	5
2.1. Normativa aplicable	5
2.2. Especificacions tècniques generals	6
2.2.1. Especificacions tècniques específiques de les tauletes/ordinadors.....	6
2.2.2. Ordinador tipus Tablet o tauleta d'altres prestacions de 12" amb sistema operatiu Windows.	6
2.2.3. Ordinador All-in-one 19"	6
2.2.4. Ordinador portàtil 15"	7
2.3. Lector ocular per garantir la capacitat d'interacció	7
2.3.1. Lector ocular.....	7
2.3.2. Commutador	8
2.3.3. Sistema de subjecció per al commutador.....	9
2.3.4. Adaptador de commutador	9
2.4. Software de comunicació augmentativa alternativa	9
2.4.1. GRID 3 o equivalent	10
2.4.2. TOBII COMMUNICATOR o equivalent	10
2.4.3. SNAP + CORE FIRST o equivalent.....	11
2.5. Suports per als equips.....	12
2.5.1. Suport per a cadira de rodes	12
2.5.2. Suport per a llit	12
2.6. Servei requerits	13
2.6.1. Servei d'instal·lació, retirada i reassignació dels equips	13
2.6.2. Servei de formació presencial i acompanyament als pacients	13
2.6.3. Servei de manteniment, recollida i substitució dels equip	13
2.7. Servei de formació als professionals.....	14

3.	Equip de servei.....	15
4.	Sistema de facturació	15
5.	Com presentar la oferta	16
5.1.	Oferta tècnica.....	16
5.2.	Configuració dels sobres.....	16
5.3.	Presentació de mostres	16
5.4.	Documentació confidencial.....	17
6.	Condicions obligatòries per a l'empresa contractista.....	18
6.1.	Prevenició de riscos laborals	18
6.2.	Manual d'usuari	18
6.3.	Condicions logístiques i de subministrament.....	18
6.3.1.	Garanties de subministrament durant l'execució del contracte	18

1. Condicions generals

1.1. Objecte de la contractació

Segons la “Orden SCB/480/2019, de 26 de abril, por la que se modifican los anexos I, III y VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización” es determina en el apartat 1.4 del annex III “Como parte de los productos sanitarios se facilitará, siguiendo el correspondiente protocolo y aplicando un procedimiento que permita su reutilización, el lector ocular u otro sistema de comunicación para pacientes con trastornos neuromotores graves, con afectación severa de ambos miembros superiores e imposibilidad de comunicación oral o escrita, fundamentalmente pacientes con esclerosis lateral amiotrófica, trombosis de la arteria basilar, parálisis cerebral infantil, traumatismo craneoencefálico y mielinolisis pontina, con suficiente capacidad mental, intelectual, de aprendizaje y de control para su manejo de forma segura y eficaz”

El Servei Català de la Salut ha incorporat durant l'any 2022 la prestació del lector ocular que dins de l'apartat de tècniques, tractaments i procediments específics en l'àmbit de l'atenció hospitalària i especialitzada. Les persones candidates a rebre la prestació del lector ocular són persones amb trastorns neuromotors greus, amb afectació greu dels dos membres superiors i impossibilitat de comunicació oral i escrita, incloent-hi, fonamentalment, les persones amb aquestes característiques i afectades pels grups de patologies següents: esclerosis lateral amiotròfica, mielinòlisi pòntica, traumatisme cranioencefàlic i paràlisi cerebral infantil.

L'objecte d'aquesta licitació és donar resposta a aquesta necessitat i procedir a la contractació del subministrament mitjançant arrendament sense opció a compra, amb instal·lació d'un sistema complet de comunicació alternativa (CA), incloent-hi lector ocular, programari, tauleta/ordinador, suport i adaptació personalitzada als usuaris beneficiaris de l'Institut Català de Salut (ICS) i dels centres del SISCAT adherits al Servei Agregat de Contractacions administratives del Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya

Queden exclosos d'aquesta licitació aquells pacients que requereixin sistemes alternatius a un lector ocular.

La naturalesa del contracte és la prestació d'un servei, en el que cada usuari haurà de rebre un sistema complet de comunicació alternativa, adaptat a les seves necessitats, que inclogui:

- Tauleta/ordinador vinculada amb dispositiu de control ocular i en cas de necessitat element complementari que garanteixi la capacitat d'interaccionar en el sistema. Segons les necessitats de l'usuari el control ocular es podrà substituir per un ratolí de cap o dit, anell per a la cadira de rodes o una altra solució d'accés a la tauleta/ordinador.

- Software de comunicació adaptat i compatible amb el dispositiu d'accés.
- Suport físic (braç) per a la cadira de rodes o llit que permeti l'ús de la tauleta i el lector ocular.

Com a servei es requereix:

- Servei d'instal·lació, retirada i reassignació dels equips
- Servei de manteniment, substitució dels equip
- Servei de formació presencial i acompanyament als pacients
- Servei de formació presencial als professionals, amb lliurament de tots els equips de mostra en cada centre hospitalari

El detall d'aquests serveis es concreta en propers apartats a continuació.

1.2. Característiques de la contractació

En aquest cas no procedeix la separació en lots, donat que el servei requereix l'adjudicació de totes les seves prestacions a un únic adjudicatari, doncs, en cas contrari, el contracte resultaria inviable des del punt de vista tècnic i d'eficàcia de la prestació, i la posterior execució de la mateixa, pel fet que totes les prestacions estan interrelacionades entre elles i per tant requereixen de la seva coordinació.

1.3. Tècnics

Durant la tramitació del procediment d'adjudicació, les empreses interessades no podran contactar amb el personal tècnic designat en l'expedient.

2. Requeriments obligatoris

2.1. Normativa aplicable

Els productes oferts hauran de complir la normativa espanyola i comunitària vigent en matèria de qualitat, etiquetatge i envasat.

Serà imprescindible que els components identificats com a productes sanitaris, en el sobre 2 o sobre 2bis l'empresa licitadora presenti:

- L'acreditació que els productes disposen del marcat de conformitat CE.
- El lector ocular ha de complir el previst a l'apartat 13 de l'Annex I del RD 1591/2009, de 16 d'octubre, pel qual es regulen els productes sanitaris, amb l'etiquetatge i la documentació que ho acrediti (en referència a les dades proporcionades pel fabricant).

2.2. Especificacions tècniques generals

2.2.1. Especificacions tècniques específiques de les tauletes/ordinadors

Per cada usuari es definirà la tauleta/ordinador que més s'adapti en les seves necessitats, podent triar en la selecció entre tres alternatives

2.2.2. Ordinador tipus Tablet o tauleta d'altres prestacions de 12" amb sistema operatiu Windows.

Ha de disposar de pantalla tàctil d'alta resolució i és compatible amb els diferents tipus d'accés adaptats incloent dispositiu de mirada i amb el programari de comunicació. Inclou funda rugeritzada i peanya de sobretaula.

Característiques:

- Processador Intel Core i5, similar o superior.
- Sistema operatiu Windows 10 instal·lat o superior
- Pantalla tàctil d'alta resolució
- Llarga durada de la bateria (temps continu de reproducció de vídeo d'aproximadament 13h)
- Memòria interna d'almenys 8 GB
- Altaveus incorporats
- Sortida d'auriculars
- Disposa com a mínim d'un port tipus A USB 3.0
- Bluetooth i estàndard Wi-Fi
- Capacitat d'emmagatzematge intern de com a mínim 256 GB
- Unitat d'emmagatzematge SSD
- Ha d'incloure funda i un peu de suport per incorporar sobre la taula

2.2.3. Ordinador All-in-one 19"

Ordinador tipus all in one de 19" amb sistema operatiu Windows sense funcionalitat tàctil idoni per utilitzar a casa. És compatible amb els diferents tipus d'accés adaptats incloent dispositiu de mirada i amb el programari de comunicació. S'ha de poder col·locar en un suport de llit mitjançant un sistema de muntatge VESA.

Característiques:

- Processador Intel Core i5, similar o superior.
- Sistema operatiu Windows 10 instal·lat
- Memòria interna d'almenys 8 GB
- Capacitat d'emmagatzematge intern de com a mínim 256 GB
- Cable d'alimentació europeu

- Altaveus i micròfon integrats
- Cambra Full HD
- Sortida d'auriculars
- Ports USB 2.0 amb suport d'encesa/reactivació i ports USB 3.1 tipus A
- Connexió sense fil: Wi-Fi de doble banda + Bluetooth 5
- Estàndard de muntatge vessa 100x100
- Unitat d'emmagatzematge SSD

2.2.4. Ordinador portàtil 15"

Ordinador portàtil 15" amb sistema operatiu Windows sense funcionalitat tàctil pensat per utilitzar a casa, compatible amb els diferents tipus d'accés adaptats, incloent dispositiu de mirada i amb programari de comunicació.

Característiques:

- Processador Intel Core i5, similar o superior.
- Sistema operatiu Windows 10 instal·lat, o superior
- Memòria interna d'almenys 8 GB
- Capacitat d'emmagatzematge intern de com a mínim 256 GB
- Cable d'alimentació europeu
- Altaveus i micròfon integrats
- Cambra Full HD
- Sortida d'auriculars
- Ports USB 2.0 amb suport d'encesa/reactivació i ports USB 3.1 tipus A
- Connexió sense fil: Wi-Fi de doble banda + Bluetooth 5
- Estàndard de muntatge VESA 100x100

2.3. Lector ocular per garantir la capacitat d'interacció

Es requereix aconseguir la millor adaptació per a cada usuari. Habitualment els usuaris que s'inclouran en aquesta licitació només es requerirà el lector ocular, però serà el centre hospitalari el que en la indicació del servei iniciarà la necessitat d'un o dos commutadors complementaris.

A continuació es detallen les prestacions d'aquests components

2.3.1. Lector ocular

Dispositiu lector ocular que permeti accedir i controlar l'ordinador o Tablet Windows fent ús només dels ulls. Es poden seleccionar les opcions parpellejant, romanent, fent zoom i/o amb un commutador.

S'ha de poder instal·lar amb un sistema simple magnètic i el programari de configuració necessari per calibrar i utilitzar les funcions del ratolí i el teclat.

El grau de precisió i exactitud ha d'oferir una experiència de seguiment visual d'alt exercici sobre el percentatge de tota la població, com a resultat de proves amb representants del conjunt.

Elements i accessoris inclosos:

- Dispositiu maquinari de control ocular
- Programari per a la configuració, el calibratge i el control de les funcions de l'ordinador.

Característiques:

- Connexió a través del port USB.
- Adaptador per connectar un o dos commutadors
- Funciona de forma òptima en pantalles iguals o superiors a 12" a una distància de treball d'uns 65cm aproximadament.
- Distància de treball (de l'usuari al dispositiu) entre 50 cm i 95 cm
- Processador independent, per tal que el procés de control ocular es gestioni dins del propi lector, millorant el rendiment de l'equip i facilitant-ne l'ús en tauletes.
- El sistema ha de poder funcionar, en cas d'ús, per part de l'usuari de lents de contacte, ulleres i en condicions de poca il·luminació.
- El seguiment ocular ha de funcionar a exteriors amb llum solar i a interiors amb molta llum.
- Calibratge únic, ràpid i senzill. És un procés que es pot fer una vegada; es pot apagar l'ordinador sense perdre la configuració personal.
- Ha d'oferir diverses opcions de selecció, incloent-hi una que amplii i centri en pantalla les opcions per fer la interacció més ràpida i precisa, ajudar a evitar clics no desitjats i disminuir la fatiga.
- Petit i lleuger per assegurar-ne la portabilitat i l'ús amb Tablet.
- S'ha de poder utilitzar amb qualsevol tauleta i ordinador, portàtil o de sobretaula estàndard, amb sistema Windows.
- Compatible amb programa Computer Control o equivalent que permeti el control de Windows, mitjançant interfície que porti la interacció mitjançant zoom al centre de la pantalla.
- Possibilitat d'afegir diferents programes de programari de Comunicació Augmentativa i Alternativa

2.3.2. Commutador

Entenem com commutador un dispositiu interruptor, que es connecta a certs dispositius amb la funció de clic o selecció associada al lector ocular. La forma i la força que cal aplicar és variada, en funció de la part del cos amb la que la persona l'activarà: si s'utilitza amb el cap, amb la boca, amb la llengua, amb la mà, amb el peu... tenint formes tant variades com varilles, botons rodons, botons ultrasensibles, superfícies tàctils, pedals, sensors de bufada, cordill per estirar...

Aquests commutadors han de poder-se connectar amb cable o sense fil.

Característiques:

- Fabricat amb material d'elevada resistència als cops.
- Superfície superior del commutador sensible a la pulsació.
- Sortida de cable amb connector jack mascle granota de 3,5mm.
- Feedback audible.

2.3.3. Sistema de subjecció per al commutador

Braç universal per al posicionament de commutadors i ratolins, amb tres articulacions que es bloquegin amb el moviment d'una única roda. S'ha de poder fixar a diferents superfícies i accessoris (taules, cadires de rodes, tubs...)

Característiques:

- 3 articulacions i pom de bloqueig automàtic.
- Càrrega màxima de 3 Kg.
- Safata adaptada al commutador a utilitzar.

2.3.4. Adaptador de commutador

Dispositiu que permeti connectar dos pulsadors a un ordinador o Tablet.

Característiques:

- 2 entrades jack femella de 3,5 mm
- Connexió a l'ordinador: USB
- L'ordinador ha de reconèixer l'adaptador com a joystick o palanca i disposar de programari addicional disponible per personalitzar les accions dels commutadors per realitzar funcions de ratolí o teclat, segons les necessitats de l'usuari.
- Compatible amb els diferents sistemes operatius: Windows, Linux, Android, Chrome OS, Mac OS, iOS

2.4. Software de comunicació augmentativa alternativa

El servei ha d'incorporar dintre de la solució el software que millor s'adapti a les necessitats dels usuaris. Cada usuari tindrà la possibilitat de triar entre els paquets de software oferts per l'adjudicatari segons les seves necessitats.

A continuació es detallen les tipologies de programes que es requereixen.

2.4.1. GRID 3 o equivalent

Programa amb sortida de veu per a les persones amb dificultats a la comunicació oral, que permeti convertir un ordinador o una tauleta en un comunicador dinàmic. Ha de permetre la comunicació cara a cara i remota amb símbols i text, amb múltiples opcions d'accés.

Característiques:

- Compatible com a mínim amb els sistemes operatius Windows 10, Windows 8.1 o Windows 7.
- Combinació de text i pictogrames
- Plantilles per defecte per a: comunicació per símbols, comunicació per text, accés a aplicacions de l'ordinador, correu, internet i xarxes socials, control d'entorn.
- Llibreria d'almenys 12.000 pictogrames inclosos.
- Pictogrames ARASAAC compatibles.
- Predicció de text i de pictogrames amb la tecnologia Swiftkey.
- Conjugació verbal per a pictogrames.
- Accés ràpid a tot l'historial de frases utilitzades.
- Capacitat per emmagatzemar missatges personalitzats.
- Opcions de personalització de cada cel·la (afegir imatge, canviar estil...)
- Compatibilitat amb tots els mètodes d'accés.
- Accés per la mirada a través de cel·les actives amb múltiples paràmetres d'ajust, cel·les de descans i calibratge integrats. Compatibilitat amb la majoria de dispositius oculars del mercat.
- Accés millorat per pantalla tàctil amb filtre per a persones amb hipotonia o tremolors, a través de ratolí amb opcions de configuració, a través de 1, 2 o més commutadors amb múltiples tipus d'escombratge i paràmetres d'ajust.
- Ha d'incloure opcions per a una comunicació més ràpida i eficaç: reemplaçament automàtic de paraules, predicció en funció de la ubicació, abreviatures, historial de frases...
- Opció de diversos idiomes i possibilitat de canviar de veu sobre la marxa.
- Inclou accés a Windows optimitzat per a usuaris de mirada.
- Permet accedir i controlar la música, les imatges i els vídeos de l'ordinador.
- Possibilitat d'aparellar-lo amb un telèfon i controlar-lo des de l'aplicació.
- Possibilitat de simbolitzar i escoltar els correus electrònics i SMS que es reben.
- Creació i personalització senzilla i intuïtiva dels diferents recursos.
- Possibilitat d'edició remota de les plantilles sense que calgui llicència del programa per realitzar l'edició remota.

2.4.2. TOBII COMMUNICATOR o equivalent

Programari de comunicació augmentativa per convertir text i pictogrames (símbols) en veu clara. Ha d'incloure múltiples opcions per millorar la precisió dels usuaris que utilitzen l'alfabet per

comunicar-se i reduir-ne la fatiga amb trastorns motors greus. Ha d'oferir eines fàcils d'utilitzar per a l'accés a ordinadors, correu electrònic, missatges de text, telèfon i control d'entorn.

Característiques:

- Compatibilitat, com a mínim, amb els sistemes operatius Windows 10, Windows 8.1 i/o Windows 7.
- Combinació de text i pictogrames.
- Veus a capel·la d'alta qualitat, i fins i tot, possibilitat de parlar mentre s'escriu.
- Compatibilitat amb tots els mètodes d'accés.
Ha d'admetre l'entrada directa a través de la pantalla tàctil, el ratolí, temps de permanència del ratolí, joystick, ratolí de cap i ratolí de mirada.
- Ha d'incloure una guia de configuració per tal que l'assistent pugui triar les millors opcions de comunicació i accés.
- Menú ràpid d'edició de botons de manera ràpida i senzilla per a l'assistent.
- Opcions per millorar la precisió d'usuaris alfabetitzats: diccionari integrat, predicció de paraules basada en la freqüència i accés a l'escriptori i les aplicacions de Windows;
- Pàgina "Les meves frases", opció emmagatzemar i accedir ràpidament a expressions i frases d'ús comú, agrupades en categories com "a la feina" o "al cinema".
- Opcions d'escriptura eficient: disseny de teclat consistent, independentment del conjunt de pàgines en que es trobi; opció de botons intel·ligents que permetin canviar fàcilment l'idioma del teclat o alternar entre dissenys optimitzats per reduir la fatiga en alguns moments del dia; funció de conversa ràpida per respondre espontàniament a una pregunta o a una conversa mentre escrius un text més extens; personalització per part de l'usuari del temps de permanència per escriure més ràpid o més lent segons ho desitja o necessita per fatiga.
- Funció "escriure sense permanència". Permet recórrer les lletres sense romandre-hi i amb gran precisió prediu el que es vol escriure.
- Opció d'ús de missatges enregistrats en un banc de missatges i de biblioteques externes per a reproduir-los quan el contingut es relacioni amb el missatge enregistrat. A fi de permetre la comunicació amb la pròpia veu, en cas que s'hagi perdut la capacitat de parlar.

2.4.3. SNAP + CORE FIRST o equivalent

Aplicació de comunicació basada en pictogrames dissenyada per a totes les edats i etapes del desenvolupament del llenguatge. Ha d'incloure opcions i continguts per als usuaris que comencen a comunicar-se, que han d'adquirir el llenguatge i mantenir la participació mentre es desenvolupen i evolucionen al camí de la comunicació.

Característiques:

- Compatibilitat amb Windows 10 o superior.
- Accessible a través del tacte, la mirada o polsador.
- Veus a capel·la d'alta qualitat.

- Ha d'incloure continguts predissenyats per iniciar i guiar la comunicació augmentativa.
- Oferir un marc de vocabulari nucli sistemàtic, provat i basat en la investigació.
- Ha d'incloure pàgines de temes, xerrada ràpida i teclats, que es puguin fer servir al costat del vocabulari nucli.
- Ha d'incloure pàgines i eines per al suport al comportament positiu.
- Possibilitat d'editar, moure, afegir o esborrar botons, incloure imatges pròpies, crear pàgines i vincular-les de manera ràpida i intuïtiva.
- Creixement sistemàtic del vocabulari mitjançant una opció de modificació de la mida de les quadrícules.
- Ha d'incloure una eina de cerca fàcil de paraules.
- Possibilitat de realitzar còpies de seguretat d'emmagatzematge al núvol gratuïtes
- Possibilitat d'accés a una aplicació complementària gratuïta que ofereixi una experiència guiada a professionals i familiars per implementar Core First i treure'n el màxim profit.

2.5. Suports per als equips

En aquest apartat es detallen els suports requerits per a una correcta actualització de la solució. Per cada usuari es determinaran en la indicació del servei si requereixen un o més d'aquests suports que es detallen a continuació. El mínim serà un dels suports, o per a cadira de rodes, o per a llit. Es valorarà que s'ofereixi el segon suport per pacient. La selecció del suport serà per part de pacient.

2.5.1. Suport per a cadira de rodes

Braç que permeti subjectar fermament diferents equips, com ordinadors portàtils, comunicadors, etc..., a la cadira de rodes.

Ha de permetre el muntatge i desmuntatge, o orientació amb girs de 90º sense necessitat d'ajustar cap cargol, recuperant sempre exactament la mateixa posició.

Característiques:

- Càrrega màxima 4 kg.
- Braç amb possibilitat d'extreure i recuperar la mateixa posició sense eines ni ajustaments.

2.5.2. Suport per a llit

Suport amb rodes per posicionar i subjectar de forma ferma, segura i correcta una Tablet o comunicador.

Característiques:

- Braç extensible i ajustable.
- Palanques de canvi ràpid amb moviment de 360º
- Base de baix perfil amb 2 rodes bloquejables.

- Alçada mínima: 55 cm
- Ha d'incloure tots els elements de muntatge.

2.6. Servei requerits

2.6.1. Servei d'instal·lació, retirada i reassignació dels equips

Cada centre serà l'encarregat de comunicar la valoració de les necessitats dels pacients que siguin afegits en aquest plec.

Es requereix que l'adjudicatari instal·li al domicili de l'usuari, o ubicació que aquest indiqui, de l'equipament pautat. Durant aquesta instal·lació es realitzarà també la formació al pacient i els seus familiars i acompanyants, adaptant-se a les necessitats dels mateixos.

Aquest procediment de formació i instal·lació es realitzarà cada vegada que el pacient requereixi d'una modificació de la configuració dels seus dispositius causat per un canvi en les seves necessitats (requereixi incorporar un commutador,...)

2.6.2. Servei de formació presencial i acompanyament als pacients

La formació presencial facilitada durant la instal·lació dels equipaments ha de permetre formar al pacient, i als seus familiars i cuidadors, en l'ús i la calibració del lector ocular, en l'ús i configuració de la tauleta, i en l'ús del software associats de gestió facilitar, així com en la calibració del sistema a les necessitats del pacient, i en l'ús d'altres perifèrics que s'hagin indicat per part dels centres.

Aquesta formació presencial també es realitzarà per als nous equips que requereixi l'usuari en cas canvi de la seves necessitats segons indicacions del centre. Aquesta formació es realitzarà per personal acreditat en l'ús de eines de AAC.

L'adjudicatari facilitarà un servei telefònic/correu de suport que sigui accessible via la tauleta i que permeti donar suport als pacients, tant en dubtes com en incidències, i un sistema de suport remot de configuració de l'equip prèvia autorització del pacient. En aquest servei es facilitarà suport en l'ús dels equips i software associats. També es recolliran les incidències que es produeixin amb els equips.

El sistema de recollida d'incidències amb atenció d'un professional qualificat funcionarà de dilluns a divendres en horari de 8h-20h, no inclosos els festius. En la resta d'horari existirà una recollida que permeti la gestió de la incidència a posteriori.

2.6.3. Servei de manteniment, recollida i substitució dels equip

El servei de manteniment incorporarà :

- Resolució de incidències amb els equips
- Revisions i actualitzacions dels equips
- Retirada dels equips

L'adjudicatari portarà un registre de les actuacions realitzades amb els diferents usuaris i de les incidències que es produeixin.

El sistema de recollida d'incidències amb atenció d'un professional qualificat funcionarà de dilluns a divendres en horari de 8h-20h, no inclosos els festius. En la resta d'horari existirà una recollida que permeti la gestió de la incidència a posteriori.

La cobertura en cas de trencament per caiguda o equiparables s'ha d'entendre com una necessitat específica en aquest plec, donat que és un fet que pot produir-se en l'ús habitual de l'equip.

Resolució de incidències informàtiques

Per a una primera atenció l'adjudicatari oferirà un servei de control remot per solucionar incidències de software o de configuració dels equips.

Si la incidència notificada requereix substitució de la tauleta/ordinador, aquest component s'haurà de restituir amb els programes i configuracions de l'usuari en un màxim de 36h tenint en compte l'horari laboral.

Resolució de incidències amb altres components

Una vegada notificada una incidència, si es determina que es requereix un nou equip aquest serà substituït en un màxim de 36h en horari laboral. Si l'equip requereix instal·lació per part d'un professional, s'acudirà de manera presencial al domicili de l'usuari en un màxim de 48h en horari laboral.

2.7. Servei de formació als professionals

A fi de donar una correcta assistència als pacients, l'adjudicatari realitzarà formació als professionals dels hospitals adscrits a aquesta licitació. Aquesta formació permetrà als professionals conèixer els diferents dispositius i programes per facilitar la indicació per a cadascú dels pacients en base a les seves necessitats. Aquesta formació es pactarà amb cada centre per fer-la eficient.

Cada centre disposarà d'una solució completa dels equips, tauleta, lector ocular, altres components de gestió de la tauleta i els suports per poder fer valoracions i formació.

3. Equip de servei

L'equip de persones que l'adjudicatari destinarà a aquest servei serà com a mínim de tres perfils diferents :

Num persones	Perfil	Actuacions
XX	Servei atenció telefònica	_ Recollida incidències _ Assessorament de primer nivell _ Solució consultes funcionals dels programes
XX	Tècnics informàtics	_ Solució incidències informàtiques _ Assessorament en configuració d'equips
XX	Personal amb competències en CAA	_ Instal·lació i personalització del servei _ Formació a usuaris i familiars/cuidadors _ Formació als professionals

L'adjudicatari descriurà els perfils/funcions/núm. de persones i hores de dedicació previstes.

4. Sistema de facturació

La facturació es realitzarà per pacient atès, els detalls es reculen en el PCAP

Aquest import es desglossarà en un 90% de manera fixa mensual i un 10% que es facturarà de manera semestral i variable en funció de l'assoliment de l'enquesta de satisfacció de l'usuari.

A l'inici de la instal·lació es farà una enquesta telefònica de satisfacció i posteriorment amb caràcter semestral es faran enquestes telefòniques de satisfacció a tots els usuaris en actiu demanant una puntuació del servei amb una puntuació del servei de 0 a 5 per cada apartat, sent 0 molt deficient i 5 molt satisfactori.

En la primera enquesta es valoraran aquests aspectes:

- Satisfacció amb el procés d'instal·lació del equips i el software (50%)
- Satisfacció amb la formació rebuda (50%)

En les següents enquestes es valoraran aquests aspectes:

- Satisfacció amb la solució d'incidències (40%)
- Satisfacció amb el servei rebut (60%)

- Les puntuacions mitjanes globals iguals o superiors a 4 donen l'assoliment del 100% de la part variable.
- Una puntuacions mitjanes igual o superior a 3 i inferior a 4 dona un assoliment del 50% de la part variable.
- Una puntuació inferior a 3 dona un assoliment del 0% de la part variable.

5. Com presentar la oferta

5.1. Oferta tècnica

La documentació ha d'estar traduïda oficialment al català o castellà. Seran desestimades les ofertes que no compleixin aquest requisit o que presentin la documentació en un altre idioma.

La configuració dels sobres s'indica en el quadre de característiques, indicant-se si hi ha sobre 1, sobre 2bis, sobre 2 i sobre 3:

5.2. Configuració dels sobres

Quan hi ha documentació a presentar en el sobre 2 bis, s'haurà de presentar, allò indicat al quadre de característiques.

La informació continguda en aquest sobre no podrà contenir cap informació sol·licitada en els sobres següents i que desvetlli el secret de la oferta. La oferta serà desestimada si s'incompleix amb el requeriment anterior.

Quan hi ha documentació a presentar en sobre 2 s'haurà de presentar, allò indicat al quadre de característiques.

5.3. Presentació de mostres

Caldrà presentar mostres, per tal de poder efectuar una correcta valoració.

La mostra ha de ser la mateixa (marca/model) ofertada del:

- Lector Ocular
- Suport

S'hauran de portar les mostres en el termini de 3 dies a partir de la finalització de la presentació de les ofertes.

Les mostres es lliuraran a la Unitat de Compres a l'adreça següent:

Institut Català de la Salut
Gerència de Compres (2ª planta)
At: Meritxell Teres (93.482.46.74)
Gran Via de les Corts Catalanes, 587
08007 BARCELONA

En el supòsit que no es presentin les mostres, l'oferta presentada no serà avaluada i, per tant, serà desestimada.

L'òrgan de contractació, si ho considera oportú, es reserva el dret de sol·licitar mostres durant el període d'avaluació de les ofertes. En cas que es requereixin altres mostres, el licitador haurà de lliurar-les al lloc i persona de contacte que s'indiqui en la sol·licitud i en el termini màxim que s'indiqui a la petició. Si el licitador incompleix alguna de les condicions establertes a la sol·licitud de mostres la seva oferta serà desestimada.

Amb les mostres presentades, l'Institut Català de la Salut es reserva el dret de fer-ne l'ús que estimi convenient. Si el licitador vol recuperar l'excedent ho haurà d'indicar per escrit a la Gerència de Compres en el moment del lliurament.

Totes les despeses que es puguin produir per al lliurament i recollida de mostres aniran a càrrec del proveïdor.

5.4. Documentació confidencial

Els documents i les dades presentades per les empreses licitadores en el sobre 2 i 2bis es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a tercers persones pugui ser contrària als seus interessos comercials legítims, perjudicar la competència lleial entre les empreses del sector; o bé quan el seu tractament pugui ser contrari a les previsions de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, el caràcter confidencial afecta a qualsevol altre informació amb un contingut que es pugui utilitzar per falsejar la competència, ja sigui en aquest procediment de licitació o en altres de posteriors.

No tenen en cap cas caràcter confidencial l'oferta econòmica de l'empresa, ni les dades incloses en el DEUC. Així mateix tampoc tindrà caràcter confidencial cap ANNEX o MODEL sol·licitat per l'ICS.

La determinació de documentació com a confidencialitat que es presenti ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

En tot cas, correspon a l'òrgan de contractació valorar si la qualificació de confidencial de determinada documentació és adequada i, en conseqüència, decidir sobre l'accés o la vista de dita documentació, prèvia audiència de l'empresa o les empreses licitadores afectades.

La designació de la documentació com a confidencial comporta la obligació de presentar-la en fitxer independent de la resta de documentació, en l'espai habilitat a tal efecte en el l'èina del Sobre Digital. No s'admetrà cap document barrejat amb documentació no confidencial.

6. Condicions obligatòries per a l'empresa contractista

6.1. Prevenció de riscos laborals

L'empresa contractista haurà de complir amb la normativa específica de prevenció de riscos laborals.

Així mateix, s'aportarà obligatòriament la documentació necessària (Fitxes de Seguretat) de tots aquells productes que puguin suposar algun risc per a la salut dels treballadors, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.

6.2. Manual d'usuari

L'empresa contractista haurà de lliurar, si escau, un manual d'usuari, document d'instruccions o protocol d'utilització del material adjudicat quan se'ls requereixi, preferiblement en català, i si no es possible, en castellà.

6.3. Condicions logístiques i de subministrament

6.3.1. Garanties de subministrament durant l'execució del contracte

L'empresa contractista resta obligada a presentar preus més favorables als inicialment adjudicats, si els preus i condicions amb què liciten en el mercat milloren els de l'adjudicació. La presentació de preus més favorables s'haurà de comunicar a la Gerència de Compres a través del Gestor d'incidències en compres (GIC).

L'empresa contractista haurà de disposar de personal suficient i amb la qualificació tècnica necessària per garantir la qualitat dels béns i l'execució dels controls procedents d'acord amb el que disposa la Llei.

Barcelona,

Relació d'annexes específics plec tècnic:

ANNEX A - Característiques de la licitació.

LECTORS OCULARS

		2023	2024
ICS	H. Vall d'Hebron	25	30
	H. Josep Trueta	2	4
	H. Bellvitge	18	22
		45	56
CSC	H. Santa Creu i Sant Pau	7	10
	Institut Guttmann	7	10
	H. Sant Joan de Deu d'Esplugues	7	10
		21	30
	Total anual	66	86

Total licitació (16 mesos): 152