

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SERVEIS GESTIONATS TIC PER GESTIÓ PIUS
HOSPITAL DE VALLS, SAM**

Expedient GPHV 7/23

ÍNDEX

A.	SERVEIS DE SERVEIS GESTIONATS TIC	2
1	INFORMACIÓ GENERAL DEL CENTRE	2
1.1	DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTANT	2
1.2	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
1.3	DURADA DEL CONTRACTE	2
2	ABAST DEL SERVEI	2
3	CÀLCUL DE NECESSITATS	3
4	CARACTERÍSTIQUES DELS MITJANS PERSONALS	3
4.1	Organització del personal	4
4.2	Responsable del servei	5
5	PLA SEGUIMENT DEL SERVEI	5
5.1	Informes d'activitat	5
6	CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI	6
7	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA's)	6
8	FACTURACIÓ	7

A. SERVEIS DE SERVEIS GESTIONATS TIC

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CENTRE

1.1 DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTANT

El servei objecte de la present contractació es prestarà als centres gestionats per GESTIÓ PIUS HOSPITAL DE VALLS SAM (en endavant GPHV).

1.2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte es la prestació del servei de SERVEIS GESTIONATS TIC de GPHV.

El present plec, que formarà part del contracte, estableix les condicions bàsiques a partir de les quals els licitadors hauran de formular la seva proposta per prestar el servei, juntament amb les condicions objectives que es detallen al quadre de característiques específiques. A més, també es descriuen les condicions econòmiques, tècniques i logístiques que s'aplicaran al contracte amb l'empresa que resulti adjudicatària d'aquest.

1.3 DURADA DEL CONTRACTE

Es proposa una duració del contracte de 2 anys, amb possibilitat de dues pròrrogues d'un any cadascuna.

2 ABAST DEL SERVEI

Les funcions a executar en el contracte:

- Avaluar el rendiment i les prestacions del sistema actual amb la finalitat d'aconseguir la màxima productivitat i contemplar requisits futurs.
- Anticipar i resoldre problemes que poguessin afectar el funcionament dels sistemes i les seves aplicacions.
- Establir una supervisió continua de les activitats d'administració i gestió amb la finalitat de maximitzar el rendiment i la rendibilitat dels sistemes.
- Garantir la disponibilitat dels recursos.
- Informació de novetats i noves versions del sistema operatiu i software instal·lat.
- Suport en la preparació dels plans i polítiques d'actualització de les infraestructures (pegats, vulnerabilitats, ...).
- Suport en la preparació d'intervencions planificades per a aconseguir minimitzar els riscos (plans d'intervenció).
- Acompanyament en plans de millora de la continuïtat del negoci.

3 CÀLCUL DE NECESSITATS

Les hores previstes de dedicació seran de 780 hores anuals, repartides de forma mensual (65 hores mensuals).

Es contempla increment del 20 % de les hores previstes motivat per la resolució d'incidències crítiques.

4 CARACTERÍSTIQUES DELS MITJANS PERSONALS

GPHV designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb les que tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a atendre les indicacions que aquestes persones li comuniquin, i estarà obligada a informar per escrit i de forma immediata a GPHV de qualsevol incidència important que afecti al servei.

L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la gestió integral del personal propi (l'aportat, si s'escau, i el subrogat), i garantirà en tot moment la continuïtat permanent del servei.

Funcions bàsiques:

- Coordinació de torns i tasques, gestió de permisos, vacances, etc.
- Proposta de canvis (horaris, sistemes, etc.).
- Informació dels recursos dedicats en hores i dies a la setmana, a cada edifici de tota la plantilla gestionada per l'adjudicatari.
- Control d'absentisme i accions correctores.
- Formació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte del contracte, i per tant, es dotarà de l'equip tècnic de persones amb la formació i la titulació adequada per desenvolupar el servei, sent responsable també d'impartir la formació i incentivació necessària en tot moment, a fi d'actualitzar els seus coneixements en quan als canvis que es puguin anar produint en l'organització diària de la seva feina, en la utilització de productes, eines i equips, i pel que respecta a mesures de protecció i salut laboral.

GPHV hauran d'autoritzar qualsevol modificació de les condicions de la plantilla de l'adjudicatari en els següents casos:

- Per a qualsevol augment de la plantilla fixa.
- Per a qualsevol substitució de caràcter definitiu de la plantilla fixa.

- Per a qualsevol canvi de categoria laboral o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació.

En cas d'infringir aquestes normes, l'empresa adjudicatària serà considerada com a única responsable de les conseqüències que dels fets es puguin derivar i s'aplicaran les penalitats descrites a l'apartat corresponents si s'escau.

A fi que els acords sociolaborals entre l'empresa i el treballador tinguin validesa i efectivitat es considerarà necessari el previ consentiment escrit de GPHV. En cas contrari, els acords es consideraran nuls de ple dret, i per tant, no tindran cap tipus de validesa. A més, l'òrgan de contractació es reserva el dret d'emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

L'empresa adjudicatària està obligada a substituir, a petició raonada de la Direcció de l'òrgan de contractació a qualsevol treballador seu que presti el servei en els centres i no siguin considerats adients pel desenvolupament del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar les situacions singulars que puguin sorgir per tal de mantenir el servei en correcte funcionament: absentisme laboral, vagues, etc. En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles.

En cas de vaga del personal del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar el compliment dels serveis a que compromet aquest contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec dels costos salarials i restants obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb GPHV, ja que aquell depèn única i exclusivament de l'adjudicatari en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i a la que en un futur es pugui promulgar. En aquest sentit, el contractista queda obligat, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de Legislació Laboral i de Seguretat Social i les específiques de Salut Laboral vigents durant el termini d'execució del contracte. En el supòsit de que GPHV fos condemnat per autoritat administrativa o judicial al pagament de sancions, indemnitzacions, cotitzacions o prestacions per aquests conceptes, ho repercutirà al contractista, podent fer aquesta repercussió (total o parcialment) amb càrrec a la garantia definitiva i estant el contractista obligat a complementar-la per l'import repercutit.

4.1 Organització del personal

L'adjudicatari procedirà a l'assignació de recursos per les diferents zones dels centres segons les diferents tasques.

L'adjudicatari organitzarà horaris, torns, vacances, absentisme, etc..

L'adjudicatari procedirà a la gestió de situacions singulars per tal de mantenir el servei en correcte funcionament:

- Absentisme laboral.
- Aturades laborals.
- Etc.

4.2 Responsable del servei

L'adjudicatari haurà de nomenar un/a Responsable del servei, el qual haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats i serveis inclosos en aquest contracte. Serà el primer interlocutor vàlid amb GPHV i el primer responsable del servei, també serà l'encarregat/da de garantir la qualitat de la prestació del servei i de la coordinació amb GPHV.

Serà necessari preveure les seves substitucions en períodes de vacances o absències del mateix.

El/la Responsable del Servei haurà d'informar en temps real a GPHV de qualsevol incidència que alteri la bona execució del servei, alhora que es compromet a seguir les seves instruccions.

Per causa suficientment justificada, GPHV podran sol·licitar la substitució del/la Responsable del Servei i l'adjudicatari haurà d'atendre aquesta sol·licitud un cop constats els motius invocats per l'òrgan de contractació.

5 PLA SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària estarà obligada en tot moment a aportar tota la informació relativa al servei que per part de la Direcció de l'òrgan de contractació es consideri necessària.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a GPHV de qualsevol incidència important.

5.1 Informes d'activitat

L'empresa adjudicatària haurà d'enregistrar totes les accions que realitzi mitjançant l'eina de tiqueting GLPI implantada per GPHV.

En aquesta eina caldrà que enregistri el temps de dedicació utilitzat per realitzar les tasques.

6 CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

El procés realitzat per l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts en la normativa vigent.

Les empreses licitadores disposaran dels suficients mitjans personals, tècnics i materials, qualitatius i quantitatius, siguin o no integrats directament a la seva empresa, per a dur a terme els treballs objecte d'aquest contracte i que aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir i fer complir als seus treballadors, els quals desenvolupin les funcions assignades per contracte als recintes de l'Entitat, la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, modificada parcialment per les lleis 42/2010 i 3/2014, prohibeix fumar en tots els espais públics tancats i l'ús de cigarretes electròniques en dependències de les administracions públiques, centres sanitaris i educatius, parcs infantils i vehicles de transport públic, que prohibeix fumar en tots els centres sanitaris, incloent-hi els espais a l'aire lliure o coberts dins dels seus recintes.

El responsable del contracte efectuarà la inspecció, comprovació i vigilància per a la correcta realització del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al correcte compliment del mateix.

7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA's)

L'adjudicatari haurà de disposar del procediments i recursos necessaris per tal de garantir els següents acords de nivell de servei:

Nivell d'incidència	Temps Màxim			
	Resposta telefònica	Intervenció remota	Intervenció In-situ	Resolució previst
Alta	Immediata	30 minuts	4 hores	NBD
Mitja	Immediata	2 hores	8 hores	2 dies
Baixa	Immediata	48 hores	48 hores	1 setmana

Respecte a la criticitat del servei es consideren tres nivells d'incidències:

- **Alta:** incidències que suposen la pèrdua del servei
- **Mitja:** incidències que suposen la parada d'un element però que no suposen la pèrdua del servei per existir elements de redundància.
- **Baixa:** incidències o alarmes que no suposen la no operativitat dels sistemes ni l'activació del pla de contingència o redundància però que poden suposar a la llarga un deteriorament del servei passant a ser una incidència Mitja o Alta.

8 FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual a Gestió Pius Hospital de Valls, SAM per les hores mensuals utilitzades al preu adjudicat per la licitació. Aquesta factura ha d'anar acompanyada de detall dels GLPI's on s'han imputat les hores. Cada tasca del GLPI's ha d'anar acompanyat de la descripció de les accions realitzades.

La factura s'emetrà a mes vençut els primers cinc dies del mes.

Francesc Miquel Gavalda

Coordinador de Projectes de Sistemes

Gestió Pius Hospital de Valls, SAM

Valls, a data de la signatura electrònica