EXPD: AECT HC 2023 160

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI GESTIONAT D'IMPRESSIÓ INTEGRAL QUE INCLOGUI EQUIPAMENT, MANTEIMENT, SUPORT A MAQUINARI I PROGRAMARI, MONITORITZACIÓ I SUBMINISTRAMENT DE CONSUMIBLES PER L'HOSPITAL DE LA CERDANYA

HOSPITAL DE CERDANYA / HÔPITAL DE CERDAGNE

ÍNDEX

ÍNDEX 1

1 OBJECTE 4

2 ABAST DEL CONTRACTE 4

3 DURADA DEL CONTRACTE 4

4 PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ 4

5 DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ 6

5.1. Parc de dispositius per tipologia 6

5.2. Característiques mínimes dels dispositius d'impressió 7

5.2.1. Característiques comunes 7

5.2.2. Característiques tècniques mínimes per model 7

5.2.3. Requisits de seguretat 9

5.2.4. Requisits energètics i mediambientals 10

6 PLATAFORME SOFTWARE DE GESTIÓ I CONTROL DEL SISTEMA D'IMPRESSIÓ 10

6.1.1. Programari de monitorització i gestió de dispositius 11

6.1.2. Programari de gestió d'incidències (ticketing) 12

7 DESCRIPCIÓ EL SERVEI 12

7.1. Serveis requerits 12

7.2. Subministrament i reposició de consumibles 13

7.3. Servei de manteniment correctiu 13

7.4. Retirada i gestió de residus 14

7.5. Acords de nivell de servei (ANS) 14

7.5.1. Mètriques del servei 14

7.5.2. Valors màxims per als ANS 14

7.6. Formació 15

8 MARC DE SERVEI 15

8.1. Gestió del projecte 15

8.1.1. Fase de transició 15

8.1.2. Fase de prestació 16

8.1.3. Fase de devolució 16

8.2. Organització del treball 16

8.2.1. Responsable del contracte 17

8.2.2. Responsable del Servei 17

8.2.3. Responsable de la Qualitat i Estàndards de Servei 17

8.2.4. Cap de projecte 18

8.2.5. Equip de treball 18

8.3. Seguiment i control dels treballs 18

8.4. Lliurables ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**

9 CONDICIONS GENERALS 20
9.1. Propietat del resultat dels treballs 20
9.2. Informació de base 20
9.3. Confidencialitat de la informació i tractament de dades de caràcter personal 20
9.4. Transferència tecnològica 21

1.OBJECTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les condicions tècniques que regiran el contracte de serveis d'impressió de l'Hospital de Cerdanya. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els dispositius d'impressió necessaris, el programari d'administració i control associat, garantir funcionament i manteniment i gestionar la reposició i retirada de consumibles i d'acord amb les condicions establertes i les directrius del responsable del contracte.

2.ABAST DEL CONTRACTE

L'Hospital de Cerdanya requereix un servei gestionat d'impressió integral que inclogui :

- Subministrament de dispositius d'impressió a la seu de l'Hospital de Cerdanya (localitzada a l'adreça següent: Camí d'Ur, 31 de Puigcerdà). L'equipament requerit per la prestació de servei haurà d'esser en la modalitat de lloguer, sense opció de compra, durant tota la durada del contracte
- Transport, instal·lació i posada en marxa dels equips a les seus de l'Hospital de Cerdanya.
- Subministrament de consumibles, a excepció del paper, i control de la seva reposició.
- Manteniment dels equips instal·lats, garantint-ne el funcionament correcte durant la durada del contracte.
- Gestió dels residus resultants de l'activitat del sistema d'impressió (embalatges, peces i equips defectuosos, consumibles esgotats, etc.) complint les normes de gestió mediambiental.
- Proporcionar eines i aplicatius de gestió i control del servei.
- Formació dels usuaris i del personal tècnic de l'Hospital de Cerdanya.
- Resolució de qualsevol incidència que sorgeixi durant la vigència del contracte.

Serà necessari el subministrament de 28 dispositius d'impressió a l'inici del contracte, amb possibilitat de subministrament de fins a 9 dispositius d'impressió addicionals durant la durada del contracte.

Així mateix, l'objecte del servei d'impressió haurà de:

- Millorar el control i la gestió de la producció documental.
- Reduir els costos d'impressió gràcies a la incorporació de noves tecnologies amb menys cost d'adquisició i còpia.
- Incorporar les darreres mesures de sostenibilitat ambiental que permetin reduir el consum energètic i minimitzar l'impacte del sistema d'impressió sobre l'entorn.
- Garantir la seguretat del sistema d'impressió i la integració amb el sistema informàtic, evitant bretxes de seguretat i incompliments normatius.

3.DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 60 mesos, comptats a partir de la finalització de la instal·lació i la configuració dels diferents equips d'impressió.

4.PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació per a la durada del contracte és de 152.930 €, IVA exclòs, dels quals 111.960€ corresponen al servei gestionat dels 28 equips subministrats a l'inici del contracte, i 40.970€ a l'import màxim pel servei gestionat del equips addicionals subministrats durant la vigència del contracte.

Donades les característiques del subministrament a contractar i la impossibilitat de conèixer amb exactitud el nombre de còpies que es realitzaran, es considerarà el màxim de licitació relatiu al volum productiu negre i en color amb caràcter orientatiu, podent realitzar-se major o menor nombre de còpies segons les necessitats.

A continuació es detalla, a títol informatiu, el volum anual de còpies estimat per als equips subministrats a l'inici del contracte:

		còpies negre estimades		**còpies color estimades**	
tipologia equip	**nombre d'equips**	**còpies negre estimades mes per unitat**	**total còpies negre estimades mes**	**còpies color estimades mes per unitat**	**total còpies color estimades mes**
Tipus 1	17	1.239	21.063	0	0
Tipus 2	9	2.162	19.458	0	0
Tipus 3	2	2.367	4.734	5.133	10.265
			45.255		**10.265**

A continuació es detalla, a títol informatiu, el volum anual de còpies estimat per als equips subministrats com a ampliacions durant la durada del contracte:

		còpies negre estimades		**còpies color estimades**	
tipologia equip	**nombre d'equips**	**còpies negre estimades mes per unitat**	**total còpies negre estimades mes**	**còpies color estimades mes per unitat**	**total còpies color estimades mes**
Tipus 1	5	1.239	6.195	0	0
Tipus 2	3	2.162	6.486	0	0
Tipus 3	1	2.367	2.367	5.133	5.133
			15.048		**5.133**

El licitador haurà de proposar un import mensual de les quotes pel lloguer, un preu unitari per cada pàgina impresa en negre, i un altre preu unitari per cada pàgina impresa en color, que no podrà sobrepassar les quantitats següents:

- Preu quota unitària lloguer mensual per als equips de tipus 1: 23,43 € + IVA
- Preu quota unitària lloguer mensual per als equips de tipus 2: 78,82 € + IVA
- Preu quota unitària lloguer mensual per als equips de tipus 3: 108,22 € + IVA
- Preu unitari còpia A4 en negre per als equips de tipus 1: 0,0088 € + IVA
- Preu unitari còpia A4 en negre per als equips de tipus 2: 0,0037 € + IVA
- Preu unitari còpia A4 en negre per als equips de tipus 3: 0,0037 € + IVA
- Preu unitari còpia A4 en color per als equips de tipus 3: 0,0261 € + IVA

El desglossament del pressupost màxim de licitació per als equips inicials és el següent:

		còpies negre estimades		**còpies color estimades**							
tipologia equip	**nombre d'equips**	**còpies negre estimades mes per unitat**	**total còpies negre estimades mes**	**còpies color estimades mes per unitat**	**total còpies color estimades mes**	**Quota rènting unitària mes**	**Total rènting en 60 mesos**	**Preu unitari còpia negre**	**Import total còpies negre en 60 mesos**	**Preu unitari còpia color**	**Import total còpies color en 60 mesos**
Tipus 1	17	1.239	21.063	0	0	23,43€	23.898,60€	0,0088 €	11.121,26 €	-	-
Tipus 2	9	2.162	19.458	0	0	78,72€	42.508,80€	0,0037€	4.319,68e	-	-
Tipus 3	2	2.367	4.734	5.133	10.265	108,22€	12.986,40€	0,0037€	1.050,95€	0,0261€	16.074,99€
			45.255		**10.265**		**79.393,80 €**		**16.491,89 €**		**16.074,99 €**

Addicionalment, durant la vigència del contracte, i en funció de les necessitats (Disposició addicional trenta-tresena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic), l'Hospital de Cerdanya podrà requerir la incorporació dels següents equips:

El desglossament del pressupost màxim de licitació amb els equips addicionals que es preveuen durant la vigència del contracte, segons les necessitats de l'Hospital de Cerdanya és el següent:

		còpies negre estimades		còpies color estimades							
tipologia equip	nombre d'equips	còpies negre estimades mes per unitat	total còpies negre estimades mes	còpies color estimades mes per unitat	total còpies color estimades mes	Quota rènting unitària mes	Total rènting en 60 mesos	Preu unitari còpia negre	Import total còpies negre en 60 mesos	Preu unitari còpia color	Import total còpies color en 60 mesos
Tipus 1	5	1.239	6.195	0	0	23,43 €	7.029,00 €	0,0088 €	3.270,96 €	-	-
Tipus 2	3	2.162	6.486	0	0	78,72 €	14.169,60 €	0,0037 €	1.439,89 €	-	-
Tipus 3	1	2.367	2.367	5.133	5.133	108,22 €	6.493,20 €	0,0037 €	525,47 €	0,0261 €	8.037,50 €
			15.048		**5.133**		**27.691,80 €**		**5.236,33 €**		**8.037,50 €**

La facturació corresponent a aquests equips addicionals correspondrà satisfer-la, únicament, en el cas que l'Hospital de Cerdanya demani la incorporació efectiva de l'equip.

Les còpies a A3 es comptabilitzaran com a dues còpies a A4.

En aquests imports s'inclouen totes les despeses necessàries per a la correcta execució del subministrament i dels serveis associats.

5.DISPOSITIUS D'IMPRESSIÓ

5.1 Parc de dispositius per tipologia

Es requereixen a l'inici del contracte les quantitats següents d'equips per tipologia:

TIPUS DE DISPOSITIU	UNITATS
Tipus 1: Impressora A4 BN altes prestacions	17
Tipus 2: MFP A3 BN	9
Tipus 3: MFP A3 color	2
Total	**28**

Com a màxim, i segons les necessitats d'ampliació futura de l'Hospital de Cerdanya, es podrà requerir durant la durada del contracte el subministrament d'equips addicionals segons les tipologies següents:

TIPUS DE DISPOSITIU	UNITATS
Tipus 1: Impressora A4 BN altes prestacions	Fins a 5
Tipus 2: MFP A3 BN	Fins a 3
Tipus 3: MFP A3 color	Fins a 1
Total	**Fins a 9**

5.2 Característiques mínimes dels dispositius d'impressió

5.2.1 Característiques comunes

L'oferta presentada pel licitador només es referirà a equips nous a estrenar, que hauran d'arribar amb tots els embalatges i precintes originals de fàbrica. No s'admetran equips re-manufacturats, reciclats, reutilitzats, re-condicionats o qualsevol altre estat diferent de nou a estrenar.

Els models subministrats han d'estar en vigor al catàleg del fabricant a la data de la publicació del concurs.

Tots els equips subministrats han de ser d'un mateix fabricant per afavorir un grau d'homogeneïtat més gran del parc d'impressió, per a la qual cosa s'haurà de proporcionar:

- Driver únic per a tots els dispositius oferts amb instal·lador comú per a tots els idiomes. Disponible en PCL6 i PostScript (original o emulat).
    a. Possibilitat de pre-configuració del controlador i de l'ús d'eines que facilitin el desplegament personalitzat.
    b. Interfície comuna per al controlador de tots els equips oferts.
- Panell de control i interfície d'usuari comú a tots els equips oferts.
- Sistema operatiu o firmware i funcionalitats comunes a tots els equips oferts.
- Nivells de seguretat comuns.

Tots els models descrits, i que formen part de l'equipament objecte del present contracte, han de complir, com a mínim els requisits següents:

- Impressió a doble cara automàtica
- Llenguatges d'impressió: PCL5 / PCL6 / emulació PostScript 3
- Impressió directa des d'USB
- Connexió a xarxa Ethernet, protocol TCP/IP
- Gestió remota mitjançant navegador Web
- Compatibilitat amb llocs de treball d'usuaris sota Windows i Linux o Mac OS.
- Tots els equips multifuncionals disposaran de:
    - panell tàctil per interactuar amb l'usuari
    - escàner a color (tots els equips multifuncionals)
    - formats arxiu escaneig: TIFF, JPG, PDF
    - emmagatzematge digital dels documents escanejats en carpeta de xarxa
    - enviament per correu electrònic de documents escanejats

5.2.2 Característiques tècniques mínimes per model

Tipus 1: Impressora A4 monocrom altes prestacions

Color	No (B/N)
Tecnologia	Làser
Format paper	A4 – A6
Mida pantalla	4,3”
Impressió dúplex	Sí
Temps de primera impressió	6 segons o inferior
Velocitat d'impressió símplex	>=50 ppm

Velocitat d'impressió dúplex	>=34 ppm
Volum còpies/mes recomanat	>=15.000
Resolució d'impressió	1200 x 1200 ppp
Gestió d'entrada de paper	Safata multipropòsit 100 fulles i 2 safates >= 500 fulles cadascuna
Connexió	Ethernet 10/100/1000, USB 2.0

Tipus 2: Multifuncional A3 BN

Color	No (B/N)
Tecnologia	Làser
Format paper	A3
Mida pantalla	8”
Impressió dúplex	Sí
Temps de primera impressió	Inferior a 9,3 segons
Velocitat d'impressió	>=30 ppm
Resolució d'impressió	1200 x 1200 ppp
Volum còpies/mes recomanat	>=16.000
Tipus d'escàner	Doble cara en una sola passada
Velocitat d'escaneig (símplex/dúplex)	60/120 ipm a BN i en color
Escàner a	Carpeta de xarxa i correu electrònic
Gestió d'entrada de paper	Safata multipropòsit 100 fulles 2 safates >= 500 fulles cadascuna Les safates han de ser multiformat, suportant format de paper A4 i A3 indistintament a la mateixa safata
Gramatge	60 gr/m2 a 220 gr/m2
Connexió	Ethernet 10/100/1000, USB 3.0
Velocitat processador	1,6 GHz
Memòria	6 GB
Moble suport	Inclòs

Tipus 3: Multifuncional A3 color

Color	Sí
Tecnologia	Làser
Format paper	A3
Mida pantalla	10,1”

Impressió dúplex	Sí
Temps de primera impressió	Inferior a 9,5 segons en BN i inferior a 11,5 segons en color
Velocitat d'impressió	>=30 ppm a BN i >=30 ppm en color
Resolució d'impressió	1200 x 1200 ppp
Volum còpies/mes recomanat	>=20.000
Tipus d'escàner	Doble cara en una sola passada
Velocitat d'escaneig (símplex/dúplex)	90/180 ipm a BN i en color
Escàner a	Carpeta de xarxa i correu electrònic
Gestió d'entrada de paper	Safata multipropòsit 100 fulles 2 safates >= 500 fulles cadascuna Les safates han de ser multiformat, suportant format de paper A4 i A3 indistintament a la mateixa safata
Gramatge	60 gr/m2 a 300 gr/m2
Connexió	Ethernet 10/100/1000, USB 3.0
Velocitat processador	1,6 GHz
Memòria	6 GB
Disc dur	500 GB
Moble suport	Inclòs

5.2.3 Requisits de seguretat

Els dispositius d'impressió subministrats han d'incloure funcions integrades de seguretat dissenyades per protegir-se dels atacs a diferents nivells:

1. Capacitat de treballar en un segon pla quan els dispositius s'encenen, permetent la protecció del dispositiu d'impressió i de generació d'imatges davant dels atacs. Capacitat de validar la integritat del codi de la BIOS a cada cicle d'arrencada. Si es detecta una versió afectada, el dispositiu s'ha de reiniciar amb una còpia original certificada de la BIOS (autoreparació de la BIOS).
2. Capacitat de protecció mitjançant llistes blanques que garanteixen que només es carregui a la memòria firmware autèntic del fabricant del dispositiu d'impressió, conegut, signat digitalment i que no hagi estat manipulat. Si es detecta una anomalia, el dispositiu s'haurà de reiniciar a un estat segur i sense connexió, així com enviar un avís a TI per tornar a carregar el microprogramari.
3. Capacitat de detecció d'intrusions en temps d'execució per protegir els dispositius mentre estan en funcionament i connectats a la xarxa. Aquesta funció haurà de ser capaç de comprovar si hi ha anomalies durant les operacions complexes de microprogramari i de memòria. En cas d'una intrusió, el dispositiu s'ha de reiniciar automàticament.
4. Capacitat de revisió de les connexions web sortints des del dispositiu per detectar intents de connexió amb servidors externs de dubtosa seguretat duts a terme per codi malintencionat introduït per intrusos al dispositiu d'impressió.

5. Capacitat de reinici segur per validar la integritat del codi de la BIOS a cada cicle d'arrencada. Si el codi s'ha exposat, el dispositiu s'ha de col·locar en mode de recuperació amb funcionalitat limitada fins que es pugui reinstal·lar codi original del fabricant.
6. Capacitat d'actualitzar la validació d'integritat de microprogramari abans que es pugui carregar. Durant el procés d'inici del dispositiu, si la signatura del codi no es valida com a original del fabricant, el dispositiu s'haurà de reiniciar en un estat de recuperació segura i esperar una actualització de microprogramari vàlida. La notificació de codi de microprogramari no vàlid s'haurà de mostrar mitjançant un missatge al tauler de control del dispositiu d'impressió.
7. Capacitat d'assegurar la integritat del codi de temps d'execució per evitar que els intrusos introdueixin codi maliciós mentre s'executi al dispositiu d'impressió. Tota la memòria de codi de temps d'execució ha d'estar protegida contra escriptura i tota la memòria de dades es considerarà no executable.

Els discs durs o altres dispositius d'emmagatzematge dels dispositius d'impressió han d'estar encriptats (amb xifratge de maquinari AES 256) i disposar d'esborrament segur gestionable i programable de forma periòdica.

Cal permetre la impressió encriptada des dels equips informàtics a través de driver únic.

5.2.4 Requisits energètics i mediambientals

Tots els dispositius hauran de disposar de funcions avançades i mecanismes tècnics d'estalvi energètic que garanteixin l'eficiència en el consum elèctric i respecte pel medi ambient.

Es valoraran especialment els programes de reducció de l'impacte mediambiental per part del fabricant dels equips i per part del licitador, la gestió responsable i normalitzada dels residus generats, així com qualsevol mesura que contribueixi a la sostenibilitat mediambiental a través del consum eficient d'energia i la fabricació usant materials reciclats.

Tots els equips oferts compliran els criteris energètics establerts a les etiquetes Energy Star i Blue Angel.

L'empresa adjudicatària haurà de retirar i gestionar els residus segons la normativa mediambiental vigent.

Serà obligatori l'ús de consumibles originals de primer ús (del mateix fabricant dels equips), lliurant-se amb tots els embalatges i precintes originals de fàbrica, i complint la normativa vigent pel que fa als aspectes de qualitat i mediambientals. En cap cas, els consumibles no podran ser re-manufacturats. L'Hospital de Cerdanya es reserva el dret de fer auditories periòdiques, sol·licitant certificats al propi fabricant, per garantir que aquests consumibles siguin originals. Serà objecte de penalització, conforme a allò especificat al PCAP, l'incompliment d'aquests requeriments, podent fins i tot ser causa de resolució del contracte.

6 PLATAFORMA SOFTWARE DE GESTIÓ I CONTROL DEL SISTEMA D'IMPRESSIÓ

Es requereix una única eina de programari per a gestió, comptabilització i control del sistema d'impressió independents del fabricant dels dispositius d'impressió (multi-fabricant).

Tots els equips subministrats per l'empresa adjudicatària s'han de gestionar des d'un sistema centralitzat que permetrà la monitorització de les incidències que faciliti l'explotació de la informació associada al servei. L'objectiu d'aquest sistema és servir de suport a l'optimització i la millora constant del servei.

Serà per compte de l'empresa adjudicatària el subministrament de totes les llicències necessàries per al funcionament correcte del programari proporcionat per cobrir la totalitat d'equips d'impressió subministrats i usuaris de l'Hospital de Cerdanya durant tota l'execució del contracte (inclou llicència de BBDD si el programari ho requereix).

El component programari principal de les esmentades eines, i les dades generades, hauran d'estar centralitzats a servidors corporatius segurs de l'Hospital de Cerdanya.

La infraestructura necessària (servidors, màquines virtuals, llicències de sistema operatiu, infraestructura LAN) serà proporcionada per l'Hospital de Cerdanya . Els licitadors hauran d'especificar a les seves ofertes tècniques els requisits tècnics necessaris per implantar la seva solució.

6.1.1 Programari de monitorització i gestió de dispositius

A continuació es detallen les característiques mínimes que haurà de complir el programari de monitorització i gestió de dispositius sol·licitat:

- Capacitat per operar independentment de la marca dels dispositius d'impressió.
- Cal accedir a la consola de gestió mitjançant una interfície web de forma personalitzada i privada (usuari i contrasenya).
- Permet el control de la producció de tots els dispositius d'impressió que formen part de la xarxa corporativa, i es genera informe de comptadors. Automatització de la lectura de comptadors. Establiment de comptadors per pàgina B/N i color. Possibilitat de lectura de pàgines A3 en equips que ho permeten.
- Permetrà l'administració preventiva contra errors de maquinari mitjançant alarmes generades pels mateixos dispositius d'impressió o per usuaris que tinguin aquest permís. Els administradors podran definir quines són les alarmes que volen monitoritzar i la criticitat que volen assignar-los.
- Haurà de mostrar en una consola tots els equips objecte del contracte connectats a la xarxa corporativa, veient l'estat en temps real de cada equip, el nom de l'equip , i mostrant el missatge del panell frontal per conèixer el seu estat, així com el nivell de consumibles.
- Capacitat per al diagnòstic d'incidències dels dispositius remots i sistema d'alertes. Gestió remota del parc d'equips, nivell de consumibles i configuració dels dispositius. Automatització del control dels nivells de consumibles creant-se automàticament comandes de nous consumibles de forma proactiva, es poden generar segons un percentatge (%), o segons dies restants de cada consumible en funció de la seva volumetria diària, tots dos amb possibilitat de definir-se per equip.
- Permetrà l'automatització d'alertes offline en cas que es detecti un equip del qual no es rep informació, per iniciar els processos necessaris per tornar-lo a monitoritzar.
- Capacitat per extreure informes de comptadors i consums en períodes de dies o en períodes mensuals per contrastar la facturació de còpies.
- Permet l'obtenció de percentatges de càrrega d'impressió per equip en relació amb el global del parc d'impressió i detecció d'equips infrautilitzats i sobre utilitzats.
- Facilitats en la gestió de substitució de consumibles amb funcionalitats per determinar quan s'ha de canviar cada consumible a cada equip i optimitzar-ne la vida.
- Disposarà de tauler amb informació gràfica senzilla i accessible respecte a pàgines impreses mensuals, consumibles enviats o equips offline del parc d'impressió.
- Disposarà d'indicadors d'utilitat: gestió del color, nombre d'embussos de paper, nombre d'alertes tècniques i històric d'aquestes, mitjanes mensuals de pàgines i tendències de consum.
- Inclourà gràfiques interactives per a filtratge i anàlisi de càrrega de treball per contracte i volumetries per model.
- La informació haurà d'estar sempre accessible i haurà de poder ser extreta en format d'arxiu excel o CSV per al tractament.
- Capacitat de gestió centralitzada de la configuració dels dispositius mitjançant l'ús de plantilles de configuració. Aquestes es podran aplicar a grups de dispositiu automatitzats per localització, rang IP, nom o qualsevol altra característica del producte.

6.1.2 Programari de gestió d'incidències (ticketing)

Es posarà a disposició de l' Hospital de Cerdanya una eina en línia per a la gestió pro-activa de servei i avisos mitjançant tiquets.

L'eina haurà de tenir donats d'alta tots els equips, números de sèrie, ubicacions i usuaris. Disposarà, almenys, de les funcionalitats següents:

- Consulta de tots els equips donats d'alta al contracte
- Gestionar les altes d'incidències (tiquets) del contracte.
- Obertura de tiquets per equip, per avaria, per consumible, etc.
- Seguiment d'incidències i ordres de treball associades a aquests serveis
- Consulta d'estat actual dels tiquets oberts.

Es requereix que l'eina de tiquet proposada pel licitador estigui adaptada a les necessitats de l'Hospital de Cerdanya. En concret exigeix que:

- Permeti la màxima flexibilitat en les adaptacions necessàries als requeriments actuals i futurs de servei a l'Hospital de Cerdanya
- Possibilitat d'integració amb l'eina de ticketing que l'Hospital de Cerdanya determini, sigui a l'inici del contracte o durant el mateix, segons les necessitats de l'Hospital de Cerdanya.

7 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

7.1 Serveis requerits

En aquest apartat es descriuen els serveis que haurà de proporcionar el licitador a la seva proposta tècnica amb subjecció els següents requisits:

- El suport es prestarà com a mínim mitjançant comunicació telefònica directa o escrita, i amb el suport d'un sistema d'obertura d'incidències per poder fer el seguiment de les mateixes. Aquest sistema de tiquet serà ofert per l'adjudicatari.
- En cas de requerir actuació in situ, cal concretar amb el responsable del contracte de l'Hospital de Cerdanya quan tindrà lloc la intervenció.
- Durant tot el temps que duri la prestació dels serveis de suport que es contractin, l'empresa adjudicatària haurà de proposar i aportar una solució d'accés remot des de les oficines per a la resolució d'incidències, configuracions o parametritzacions que no puguin realitzar-se per part del personal de l'Hospital de Cerdanya.
- Horari: Els serveis han de garantir i cobrir com a mínim un horari setmanal de 8:00 a 18:00 de dilluns a divendres feiners. Es valorarà disposar de suport fora d'aquest horari.

- L'empresa adjudicatària haurà d'ocupar-se de la supervisió i monitorització dels equips comprovant de manera proactiva que el seu funcionament és correcte, organitzant i registrant les visites de tècnics especialistes.
- L'empresa adjudicatària haurà de coordinar amb el departament informàtica de l'Hospital de Cerdanya la correcta configuració dels equips i la correcció de qualsevol problemàtica que pogués sorgir durant la vigència del contracte.

- L’empresa adjudicatària haurà d’ocupar-se de fer la lectura mensual dels comptadors i de control de les impressions i còpies realitzades. Aquesta lectura s'ha de poder fer en remot i ser visible i auditada des del mòdul de reporting de l'eina proporcionada per a la gestió.

7.2 Subministrament i reposició de consumibles

Amb caràcter pro-actiu, l'empresa adjudicatària haurà de subministrar tots els consumibles necessaris, a excepció del paper i les grapes. Aquest subministrament es realitzarà de manera proactiva abans que els dispositius quedin fora de servei, fent una bona previsió pels caps de setmana i festius.

El subministrament de consumibles s'haurà de fer en un termini de 48 hores laborables un cop obert l'avís de sol·licitud de consumibles. L'adjudicatària haurà de garantir, com a mínim , un joc complet de consumibles de cada model per a cada ubicació per tal de complir l'ANS.

7.3 Servei de manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu comprendrà la reparació d’avaries, i un servei de suport d’assistència tècnica d’avaries, in situ, i suport de tota la infraestructura. S'entén com a manteniment correctiu totes les tasques encaminades a solucionar o reparar qualsevol anomalia o incidència dels dispositius, ja sigui derivada d'una avaria física o del programari dels mateixos, i que n'impedeixi el correcte funcionament.

La reparació d'avaries inclourà el subministrament i la substitució, sense càrrec addicional per a l'Hospital de Cerdanya, de tots els elements, peces i recanvis com a conseqüència d'avaries, actuacions de manteniment o actualització, així com mà d'obra i desplaçaments del personal tècnic necessari per a garantir el correcte funcionament correcte. Totes les peces utilitzades sempre hauran de ser noves i originals del fabricant de l'equip.

L'únic interlocutor serà l'empresa adjudicatària, tant per a les comandes, com a reparacions i avaries, no podent derivar aquesta gestió a terceres empreses (serveis tècnics subcontractats, serveis tècnics oficials, etc.).

En qualsevol cas:

- L'empresa adjudicatària haurà de seguir una metodologia ITIL® en les accions de manteniment.
- Les comunicacions de les incidències, avaries seran comunicades via correu electrònic o eina proposada per l'empresa adjudicatària. Igualment, haurà de presentar un informe mensual de seguiment on es recullin totes les intervencions i estadístiques. Aquest informe haurà de recollir també les actuacions previstes de manteniment preventiu exigides al Plec.
- L’adjudicatari facilitarà un telèfon únic de contacte de manteniment de tot l’àmbit del contracte. Aquest telèfon cal atendre'l en el mateix horari de prestació de serveis definit en el punt 7.1.
- Les reparacions i operacions de manteniment s'efectuaran, llevat de casos excepcionals, al lloc de treball de la màquina.
- L'adjudicatari queda obligat a assumir el compromís de manteniment de tots els béns, opcions i accessoris oferts, encara que no en sigui fabricant. En cas que per procedir a una reparació l'adjudicatari hagués de recórrer a tercers, fabricants o no, seran de la seva exclusiva competència les despeses, gestions, contactes, seguiment, etc. assegurant en qualsevol cas el servei al bé, opció o accessori.

- El servei de manteniment i suport tècnic ofert ha de tenir consideració de suport tècnic oficial del fabricant i de partner o distribuïdor oficial del fabricant (s'han d'incloure a la proposta els certificats corresponents).
- El licitador, un cop s'iniciï l'execució del contracte, haurà de disposar de tècnics localitzats a centres de serveis a menys de 60Km de la seu de l'Hospital de Cerdanya per tal de poder garantir la prestació objecte de contracte en subjecció als acords a nivell de servei i que consten descrits en els apartats següents .

7.4 Retirada i gestió de residus

L'empresa adjudicatària realitzarà la retirada i gestió dels residus de tota mena generats pels equips i per les operacions realitzades en aquests. En cas que l'empresa adjudicatària no disposi d'un programa de reciclatge de consumibles originals, haurà de garantir-ne el trasllat a una planta de tractament i reciclatge que disposi dels certificats necessaris per a la gestió d'aquest tipus de residus.

7.5 Acords de nivell de servei (ANS)

A continuació es descriu l'Acord de Nivell de Servei que és aplicable a l'objecte del contracte.

L'àmbit del present acord inclou el manteniment dels equips detallats al present document.

L'adjudicatari està obligat a:

- Complir els nivells de servei descrits al present plec.
- Disposar d'un sistema de notificació d'incidències que en permeti el seguiment correcte per part de l'Hospital de Cerdanya (d'ara endavant eina de ticketing).
- Considerar com a confidencial l'arquitectura de les màquines subjectes al present contracte, així com qualsevol altra informació que es pugui obtenir durant l'execució del mateix.
- Lliurar puntualment els informes d'execució del servei compromesos en la seva oferta.

L'Hospital de Cerdanya estarà obligat a:

- Habilitar al personal tècnic de l'adjudicatari l'accés a les instal·lacions quan els treballs de manteniment així ho requereixin.
- Facilitar a l'adjudicatari tota la informació que sigui necessària per a la correcta prestació del servei.
- Complir els procediments acordats amb l'adjudicatari i reportar tota la informació que sigui necessària per a la documentació correcta de les incidències.

7.5.1 Mètriques del servei

Temps de resposta. Període de temps que transcorre des de la notificació de la incidència o avaria fins que l'adjudicatari inicia el procés de resolució.

Temps de resolució. Temps transcorregut des de la notificació de la incidència o avaria (obertura de tiquet) per part de l'Hospital de Cerdanya fins a la seva resolució per part de l'empresa adjudicatària.

Horari de prestació del servei. Franja horària en què són aplicables els serveis oferts per l'adjudicatari i en què existeix el compromís de compliment de l'ANS.

5.2.5 Valors màxims per als ANS

Temps màxim de resposta davant d'incidència	2 hores

Temps màxim de resolució davant d'incidència	48 hores

7.6 Formació

Després de la implantació dels serveis s'impartirà formació pràctica in situ per l'equip tècnic de l'Hospital de Cerdanya, en relació amb els diferents dispositius i programari. L'objecte d'aquesta formació estarà relacionat, almenys, amb els aspectes següents:

- Ús bàsic dels diferents equips: còpia, impressió, escàner, …
- Programari de gestió, comptabilitat i control.
- Canvi de paper.
- Resolució d'embussos senzills de paper.
- Descripció de bones pràctiques per a l'ús de l'equip i el funcionament correcte.

Cal proposar formació i manuals tant per a administradors del servei com per als usuaris finals.

8 MARC DE SERVEI

8.1 Gestió del projecte

Les ofertes hauran de recollir un Pla de Projecte de caràcter general, en què es defineixin i detallin les següents fases principals del projecte:

- Fase de transició: activitats d'inici de la prestació.
- Fase de prestació: activitats de prestació normalitzada del servei.
- Fase de devolució: activitats de devolució del servei.

Per a cadascuna d'aquestes fases, les ofertes han d'indicar:

- Descripció general.
- Cronograma amb el detall precís de les tasques implicades i seqüenciació temporal. Totes les tasques previstes al cronograma han d'aparèixer detallades.
- Organització i composició de l'equip. Rols i responsabilitats.
- Requeriments d'informació, recursos o suport de l'Hospital de Cerdanya.

8.1.1 Fase de transició

Durant aquesta fase l'empresa adjudicatària iniciarà la prestació del servei, habilitant els recursos necessaris d'acord amb allò que s'ha ofert. L'adjudicatari haurà d'instal·lar a la infraestructura de l'Hospital de Cerdanya la solució d'impressió descrita a la seva oferta i subjecte els requisits tècnics exigits en el present plec. S'haurà d'especificar a la oferta les tasques que es realitzaran per al subministrament, la posada en marxa i configuració i termini d'execució dels serveis.

En qualsevol cas, el termini d'implantació de la solució no ha d'excedir els 30 dies naturals des de la signatura del contracte. Transcorregut aquest període, cal estar en condicions d'iniciar la fase de prestació normalitzada del servei.

Els equips s'han de subministrar amb tots els components en perfecte estat de funcionament i neteja.

Els equips es lliuraran i configuraran a la seu de l'Hospital de Cerdanya en subjecció a les següents condicions:

- Es subministrarà el model d'equip que consti a la oferta.

- S'enviarà els equips a les instal·lacions de l'Hospital de Cerdanya degudament configurats i d'acord amb la informació facilitada per l'Hospital de Cerdanya com, per exemple, l'adreça IP. En cas d'un funcionament incorrecte, baixa qualitat d'impressió o fallades intermitents, es tractarà com a incidència i es gestionarà de la mateixa manera que una avaria, és a dir, s'aplicaran els mateixos ANS als efectes de substitució de la impressora.
- Es proporcionarà formació a l'Hospital de Cerdanya sobre el maneig dels equips i programari de gestió.

Si durant aquesta fase es detectaren diferències en les especificacions tècniques respecte al que s'ha descrit a l'oferta o alguna característica que, segons el parer de l'Hospital de Cerdanya, impedís el desplegament d'aquestes, l'empresa adjudicatària estarà obligada a proposar model alternatiu que compleixi les especificacions sol·licitades

8.1.2 Fase de prestació

Durant aquesta fase, l'empresa adjudicatària realitzarà pels propis mitjans la prestació dels serveis contractats i es començarà el mesurament dels serveis.

8.1.3 Fase de devolució

La fase de finalització del servei s'iniciarà coincidint amb el dia següent de la data de signatura del contracte. La retirada dels serveis es realitzarà de forma gradual i escalonada, solapadament amb la prestació dels serveis del nou contracte, a fi de garantir el servei a tots els llocs de treball.

L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb el responsable del contracte de l'Hospital de Cerdanya, així com amb l'adjudicatari del nou contracte, per a la retirada dels equips simultàniament a la instal·lació dels que prestaran el nou servei.

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà d'encarregar-se de les tasques següents:

- Transferència de coneixement al nou adjudicatari de l'Hospital de Cerdanya.
- Gestió de residus.
- Esborrament total de la informació tant de caràcter personal com corporativa continguda als equips.
- Salvaguarda d'aquella informació d'interès per a l'Hospital de Cerdanya.

L'adjudicatari suportarà tots els costos associats a la logística de la retirada d'equips: emmagatzematge, transport, etc. Els equips hauran de ser retirats amb la celeritat adequada de manera que l'Hospital de Cerdanya no estigui obligada a incórrer en costos directes d'emmagatzematge o ocupació d'espais o magatzems no destinats a aquests equips.

8.2 Organització del treball

El servei es prestarà sota la forma de projecte. L'organització i l'execució del projecte ha de facilitar el seguiment i l'avenç d'aquest, així com el mesurament dels resultats.

Hi ha d'haver una organització específica prevista per al desenvolupament del projecte en què cada funció quedi perfectament identificada i tingui assignat un perfil responsable del seu compliment.

S'estableixen les figures i òrgans de direcció del projecte següents:

- Responsable del Contracte
- Responsable del Servei
- Responsable de la Qualitat i Estàndards
- Cap de Projecte
- Equip de Treball

8.2.1 Responsable del contracte

Serà designat per l'Hospital de Cerdanya, sent les seves funcions i responsabilitats:

- Dirigir, supervisar i coordinar la realització i el desenvolupament dels treballs.
- Aprovar el pla de realització dels treballs.
- Vetllar pel nivell de qualitat dels treballs.
- Decidir sobre l'acceptació de les modificacions tècniques proposades pel cap de projecte al llarg del desenvolupament dels treballs.
- Assegurar el seguiment del pla de realització de les feines.
- Fer complir les normes de funcionament i les condicions estipulades en aquest document.
- Autoritzar qualsevol alteració de la metodologia emprada, tant en els productes finals com en la realització de les fases, mòduls, activitats i tasques.
- Aprovar la participació en el projecte de les persones de l'equip de treball aportat per l'empresa adjudicatària, així com suggerir o exigir la substitució d'alguna o algunes de les persones (tant del cap de projecte com de l'equip de treball) si a parer seu la participació en aquest dificulta o posa en perill la qualitat o la realització dels treballs. Un cop aprovada pel Responsable del Contracte la composició de l'equip de treball aportat per l'empresa adjudicatària, el Cap de Projecte té l'obligació de mantenir-lo informat sobre qualsevol modificació que es pugui produir a l'equip de treball. Aquestes modificacions no es poden dur a terme sense l'aprovació expressa del Responsable del Contracte.
- Aprovar els resultats parcials i totals de la realització del projecte.

8.2.2 Responsable del Servei

És aportat per l'empresa adjudicatària, i la seva responsabilitat és la direcció del servei. Serà obligatori que la persona identificada com a responsable del servei durant l'execució del contracte disposi de certificació ITIL® 4 Managing Professional vigent que n'acrediti la solvència i el nivell en serveis IT. El licitador haurà d'aportar documentació acreditativa (TC2) conforme la persona certificada que proposa és de plantilla pròpia, i no podrà presentar recursos humans subcontractats a tercers.

Tindrà com a objectius específics els següents:

- Coordinació general
- Màxim responsable i interlocutor de servei de l'adjudicatari per al contracte
- Definició i compliment dels objectius de l'àrea de servei de l'adjudicatari
- Assignació de recursos de l'adjudicatari al servei
- Vetllar pel correcte funcionament del servei
- Presa de decisions respecte a problemes, incidents i conflictes escalats pel cap de projecte
- Revisar el compliment dels objectius establerts.

8.2.3 Responsable de la Qualitat i Estàndards

És aportat per l'empresa adjudicatària, sent la seva responsabilitat la normalització del servei segons els estàndards de qualitat i bones pràctiques demanats pel mercat. Serà obligatori que la persona identificada com a responsable de qualitat i estàndards de Servei durant l'execució del contracte disposi de certificació ITIL® 4 Managing Professional vigent que n'acrediti la solvència i el nivell en serveis IT. El licitador haurà d'aportar documentació acreditativa (TC2) conforme la persona certificada que proposa és de plantilla pròpia, i no podrà presentar recursos humans subcontractats a tercers.

Tindrà com a objectius específics els següents:

- Implantar la metodologia ITIL 4 en tots els aspectes del servei.
- Mantenir la BD de coneixements i configurar la CMDB.

- Preparar i mantenir la gestió de problemes.
- Assegurar la qualitat durant la prestació del servei.
- Mantenir els plans de qualitat i millora contínua (en particular la reducció de l'escalat de N1 a N2).
- Vigilar el compliment dels objectius establerts, especialment la reducció de l'escalat de N1 a N2.
- Elaboració i millora dels procediments operatius per tipologia de servei.
- Elaborar i mantenir els plans de formació del personal del Service Desk.
- Col·laborar en l'elaboració dels informes d'evolució del servei que s'acordin amb la direcció del projecte de l'Hospital de Cerdanya.
- Participés en la preparació de les dades per la realització d'informes de seguiment i Quadres de Comandament requerits.

8.2.4 Cap de projecte

És aportat per l'empresa adjudicatària, i la seva responsabilitat és l'execució dels treballs.

Atesa la importància d'agilitzar el desplegament i evitar errors i retards, serà obligatori que la persona identificada com a cap de projecte durant l'execució del contracte per part de l'adjudicatari disposi de certificació Project Managament Professional PMP® vigent que n'acrediti la solvència i experiència en gestió de projectes. El licitador haurà d'aportar documentació acreditativa (TC2) conforme la persona certificada que proposa és de plantilla pròpia, i no podrà presentar recursos humans subcontractats a tercers.

El Cap de Projecte tindrà els següents objectius específics:

- Organitzar l'execució del projecte d'acord amb el pla de realització dels treballs i posar en pràctica les instruccions del Responsable del Contracte.
- Ostentar la representació de l'equip tècnic contractat en les relacions amb l'Hospital de Cerdanya, pel que fa a l'execució dels treballs.
- Proposar al Responsable del Contracte les modificacions que consideri necessàries, sorgides durant el desenvolupament dels treballs.
- Assegurar el nivell de qualitat dels treballs i la documentació produïda.
- Presentar al Responsable del Contracte, per a la seva aprovació i acceptació, els resultats parcials i totals de la realització del projecte.

8.2.5 Equip de treball

L'equip de treball serà el responsable de la realització de tots els processos i les tasques necessàries per a l'execució del present contracte.

L'adjudicatari aportarà un equip de treball integrat per un cap de projecte i de tots els tècnics d'adequada qualificació i nivell de dedicació que siguin necessaris.

Es valorarà que l'equip tècnic de suport disposin de certificació ITIL® 4 Foundation vigents. El licitador haurà d'aportar documentació acreditativa (TC2) conforme les persones certificades que proposa són de plantilla pròpia, i no podran presentar recursos humans subcontractats a tercers.

8.3 Seguiment i control dels treballs

L'empresa adjudicatària elaborarà un programa de treball a l'inici de l'execució del contracte, que haurà de ser aprovat per la persona responsable del contracte i servirà com a punt de partida. Aquest s'anirà acomodant a les necessitats que demani el projecte.

En aquesta programació s'han d'especificar en el temps les activitats i les tasques, així com l'assignació de recursos necessària en funció dels diferents perfils implicats. Així mateix, a més de la planificació global, caldrà mantenir de manera contínua la planificació detallada dels treballs realitzats.

El seguiment i control del projecte s'efectuarà sobre les bases següents:

- El seguiment continu de l'evolució del projecte entre el Cap de Projecte per part de l'adjudicatari i el Responsable del Contracte.
- Reunions de seguiment, quan es consideri necessari, del Cap de Projecte de l'empresa adjudicatària i del Responsable del Contracte o persona en qui delegui, a fi de revisar les estadístiques, el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cadascun els objectius i la validació de les programacions d'activitats realitzades i el compliment dels ANS.
- Després de les Reunions de seguiment, de les quals s'aixecarà acta, el Responsable del Contracte podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a allò especificat a les reunions de planificació o no superessin els controls de qualitat acordats .
- Independentment de les reunions de seguiment, en qualsevol moment al llarg de la durada del projecte, podran tenir lloc Revisions Tècniques, per tractar temes puntuals.

8.4 Documentació

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Hospital de Cerdanya, com a mínim, la documentació següent:

A l'inici del contracte:

- Relació detallada dels equips aportats i ubicació exacta.
- Manuals originals d'instrucció i operació dels dispositius, juntament amb la fitxa on s'indiquin els components bàsics i el número de sèrie. Aquesta documentació haurà de reunir i acreditar tots els requisits exigits per la legislació vigent, homologacions en matèria de qualitat i respecte mediambiental, marcatge CE, certificacions, fabricació, garantia, …, en suport electrònic, preferiblement en català i francès. Si no es disposa en algun d'aquest dos idiomes es podrà proporcionar en castellà, i si cap dels anteriors es possible en anglès.
- Manuals originals d'operació i tota la documentació necessària per al maneig correcte del sistema de control i gestió remota, en suport electrònic, preferiblement en català i francès. Si no es disposa en algun d'aquest dos idiomes es podrà proporcionar en castellà, i si cap dels anteriors es possible en anglès.

Durant l'execució del contracte:

- Estadístiques mensuals genèriques de nombre de pàgines d'impressió, còpia i escanejos de tots els equips subministrats. Informes d'ús que permeti extreure, per a un període especificat, informació i estadístiques per dispositiu, usuari, departament, seu, organisme, càrrega de treball per dies/hores ...
- Informe mensual d'avaries on s'indiquin almenys els punts següents: número de sèrie de màquina afectada, tipus d'incidència i solució, ubicació de la màquina, temps de resposta i resolució de l'avaria, i nombre d'avaries acumulades per aquesta.
- Informe trimestral de compliment d'ANS.
- Acta de les reunions que se celebrin. Totes les reunions que s'organitzin durant el projecte hauran d'anar acompanyades d'un document previ a la seva realització, Ordre del dia de la Reunió, on s'indiquin els temes a tractar-hi.

- Qualsevol altre informe específic sol·licitat pel Responsable del Contracte.

9 CONDICIONS GENERALS

9.1 Propietat del resultat dels treballs

Tots els estudis i documents, així com els productes i subproductes elaborats per l'adjudicatari com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat de l'Hospital de Cerdanya, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, totalment o parcialment, sense que s'hi pugui oposar el adjudicatari autor material dels treballs.

L'adjudicatari renunciarà expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte pogués correspondre-li, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest Plec de condicions, bé sigui a forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa de l'Hospital de Cerdanya. Específicament tots els drets d'explotació i titularitat de les aplicacions informàtiques i els programes d'ordinador desenvolupats a l'empara d'aquesta contractació corresponen únicament a l'Hospital de Cerdanya.

9.2 Informació de base

L'Hospital de Cerdanya facilitarà a l'adjudicatari tota la informació que disposi relacionada amb les matèries objecte del present treball. Tota la informació que es proporcioni és propietat de l'Hospital de Cerdanya i no podrà ser utilitzada en futurs treballs ja sigui com a referència o com a base d'aquests, llevat que es compti amb l'autorització expressa, per escrit, de l'Hospital de Cerdanya.

9.3 Confidencialitat de la informació i tractament de dades de caràcter personal

No es podrà transferir cap informació sobre els treballs executats o informació proporcionada per l'Hospital de Cerdanya en el context del mateix a persones o entitats alienes al projecte sense el consentiment per escrit de l'empresa. L'adjudicatari estarà obligat a subscriure acord de confidencialitat en aquest sentit.

El personal del adjudicatari tindrà accés a informació i documentació electrònica d'ús exclusiu per personal de l'Hospital de Cerdanya, per la qual cosa hauran de subscriure un document de confidencialitat i sigil en què es comprometi a la no divulgació de cap tipus d'informació no autoritzada.

Quedarà totalment prohibida la realització de còpies no autoritzades per l'Hospital de Cerdanya d'arxius en suports físics que abandonin les instal·lacions d'aquesta.

L'empresa adjudicatària haurà d'establir procediment i mecanismes interns adequats que s'han d'aplicar per mantenir fitxers, locals, programes i equips en les condicions de seguretat degudes, a fi de garantir la confidencialitat de la informació i definir-ne el personal responsable.

Si durant l'execució del contracte l'adjudicatari hagués de tractar dades personals, quedarà obligat al compliment del nou Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com de les directrius que es fixin en relació amb la gestió de riscos digitals del projecte.

9.4 Transferència tecnològica

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Hospital de Cerdanya, a aquest efecte, la informació i la documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuals problemes que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls.