

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE
MANTENIMENT HARWARE I SOFTWARE DE D'EQUIPAMENT INFORMÀTIC DEL
CONSORCI SANITARI DE TERRASSA.**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és fixar les especificacions tècniques que hauran de regir la contractació dels serveis de manteniment de la microinformàtica del Consorci Sanitari de Terrassa (que a partir d'ara anomenarem com a CST) en tots els seus centres (Hospital de Terrassa, centres d'atenció primària, centres especialitzats i fundacions).

El procediment conté un lot únic.

2. DEFINICIÓ DE NECESSITATS

El parc de microinformàtica objecte per a la contractació dels serveis de manteniment és el següent, detallat en l'annex 1

DESCRIPCIÓ	QUANTITAT
ORDINADORS, PORTATILS I THINCLIENTS	2566
PANTALLES I MONITORS	2658
IMPRESSORES I ESCÀNERS	769

El servei és dins del horari laboral del departament de gestió de sistemes informàtics: De Dilluns a Dijous de 8h a 16:30h, i Divendres de 8h a 15h.

El suport tècnic in-situ, durant l'horari laboral, es realitza amb tres tècnics de camp.

3. CARACTERÍSTIQUES MÍNIMES I REQUERIMENTS TÈCNICS

Les empreses licitadores han de presentar la seva proposta tècnica per al servei de manteniment objecte d'aquest concurs, especificant-ne obligatòriament un pla d'assistència tècnica particular pel CST , on es contemplin com a mínim els següents aspectes:

- Recanvis en estoc
- Sistema de gestió d'avaries hardware
- Horari i calendari d'assistència
- Temps de resolució garantida de les avaries
- Sistema de seguiment i d'informació de l'estat de les incidències.
- Perfils dels tècnics destinats a aquest contracte

3.1 Equipament i aplicació del manteniment

L'equipament físic que es tracta de mantenir i que justifica aquest contracte és el que s'indica en l'annex 1. Tots els perifèrics i components interns instal·lats en els equips queden inclosos en les tasques de manteniment (CPU, teclats, ratolins, unitats òptiques, DIMMs de memòria, targetes de vídeo, targetes de xarxa, etc ...).

El servei de manteniment de l'empresa adjudicatària haurà d'identificar i resoldre qualsevol avaria o incidència relacionada amb l'equipament microinformàtic esmentat a aquest annex.

3.2 Equipament amb venciment de garantia

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la gestió de les incidències dels equips en garantia perquè s'assoleixin les mateixes condicions de servei que a la resta d'equipament sense garantia. L'empresa adjudicatària podrà sol·licitar al departament d'informàtica els corresponents certificats de garantia d'aquests equipaments nous.

L'empresa adjudicatària també haurà de tenir en compte aquesta garantia a l'hora de fer la valoració econòmica de l'oferta.

3.3 Ubicació equipament

La distribució física dels equips correspon a tot l'àmbit del CST comprès al Vallés Occidental i al Bages. A l'**annex 2** es faciliten totes les adreces, horaris i telèfons de contacte dels diferents centres.

3.4 Ampliacions d'inventariat per problemes d'inventariat el CST es reserva el dret d'incloure un màxim de 25 nous dispositius al contracte de manteniment sense que això representi un augment de l'import del concurs.

Tota nova incorporació d'equipament fora de garantia per part del CST al contracte de manteniment farà incrementar l'import d'aquest segons el preu unitari especificat a l'oferta per cada grup de dispositiu.

S'haurà de facilitar un formulari per part de l'adjudicatari, amb el recull de dades actualitzades de l'inventari, a tal efecte.

3.5 Exclusions del contracte de manteniment

Amb periodicitat anual es revisarà l'existència d'equips obsolets i es deixaran fora del contracte de manteniment.

La decisió sobre el equips a excloure del contracte estarà sempre a mans dels responsables del departament d'informàtica del CST.

Aquesta exclusió representarà la reducció unitària de l'import del contracte de manteniment de l'adjudicatari, segons els preus presentats a la seva oferta.

S'haurà de facilitar un formulari per part de l'adjudicatari, amb el recull de dades actualitzades de l'inventari, a tal efecte.

3.6 Definició del Temps de Reparació

El temps de reparació es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaria o incidència de servei i la restitució de l'element al funcionament normal.

3.6.1 Horari del Servei

L'horari de prestació de serveis i de recepció d'avisos d'avaria serà els dies feiners de 8 a 16:30 hores de dilluns a dijous i de 8 a 15 hores els divendres. Els dies feiners i festes seran els establerts oficialment com a tals a **Terrassa** ciutat.

En el cas que l'empresa licitant contempli una ampliació horària, adaptant-se al horari de molts centres del CST, haurà de complimentar **l'annex 4** i incloure'l en el sobre de criteris objectius valorables.

3.6.2 Temps màxim de reparació d'incidències

El contractista haurà de garantir que la parada d'un equip -temps de reparació- no sigui superior a 48 hores seguides en el 90% de les incidències anuals, i un mínim del 10% de les incidències anuals s'haurà de solucionar en un temps màxim de 24 hores seguides (un dia laborable).

A més si l'avaria ha estat qualificada d'immediata pels/les responsables designats pel departament de GSI del CST, aquesta s'haurà de resoldre immediatament i en un temps màxim de 4 hores.

Penalització

Per cada 15% de desviació d'aquests acords de compliment, l'empresa contractista abonarà un 10% del total anual del contracte en concepte de penalització, i si s'arribés a una desviació igual o superior al 25% podrà ser motiu de resolució del contracte.

A tal efecte, l'empresa licitant haurà de presentar un document justificatiu del temps de reparació d'incidències, de forma anual. La manca de presentació d'aquest document justificatiu en el termini exigít serà penalitzat amb un 10% del total anual del contracte.

3.7 Subministrament de recanvis i estocatge

El contractista s'obliga a subministrar tots els recanvis i la mà d'obra necessaris per a la resolució de l'avaria, i a efectuar les modificacions que consideri adients per mantenir els equips en unes condicions de funcionament correcte.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells i sense cap càrrec addicional, el material haurà d'ésser nou, de la mateixa marca i model (o de qualitat equivalent) i en perfecte estat de funcionament. Tota peça, o part de peça, retirada i substituïda passarà a ser propietat de l'empresa adjudicatària i tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat del CST.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir un estocatge permanent d'una desena d'unitats dels perifèrics i materials de substitució més comuns (teclats amb lector de targetes designat pel CST, teclats estàndard QWERTY, ratolins, fonts, alimentació, ventiladors, disc durs, CPUs, ...)

Així mateix es comprometrà a mantenir emmagatzemats a les instal·lacions del CST un mínim de tres unitats de tots aquells tipus de dispositius amb més de 100 unitats en funcionament.

3.8 Reposició de discs durs

Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'un PC d'utilització microinformàtica i es tracta de l'únic disc de l'equip o, en el cas que hi hagi més d'un disc a l'equip, el disc a substituir sigui en el que resideix el sistema operatiu i software de base, el contractista s'obliga a deixar el sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. A tal efecte, el departament d'informàtica facilitarà al contractista un software de clonació de discos i els fitxers imatges de les diferents configuracions amb que es podran trobar en suport CD/DVD-ROM, així com la documentació necessària pel seu ús.

Abans de retirar un disc, l'empresa adjudicatària haurà de migrar els documents d'usuari al nou disc i posteriorment destruirà de manera segura tota la informació del disc a retirar, d'acord amb la normes de seguretat de la "Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Datos Personales y garantia dels drets digitals "

3.9 Reposició de fungibles

El contractista es farà càrrec de la reposició del material fungible i haurà de disposar de les reserves necessàries per garantir el funcionament normal dels equips: Els tòners d'impressores làser, els cartutxos de tinta de les impressores d'injecció i les bateries d'ordinadors portàtils NO s'inclouen entre els fungibles objecte de reposició.

S'inclouen: Fusors, tambors, bandes de transferència, conjunt recol·lector, kits de manteniment i rodets.

3.10 Tècnics residents

L'empresa adjudicatària assignarà un mínim de 3 tècnics residents per la resolució de les incidències.

Els tècnics assignats al CST han de treballar directament per l'empresa adjudicatària no s'acceptaran propostes en les quals els tècnics assignats pertanyin a

terceres empreses i **per a tal motiu es demanaran els TC2 dels tècnics assignats.**
Veure apartat de coordinació empresarial d'obligatori compliment.

Així mateix l'empresa adjudicatària ha de garantir la substitució dels tècnics durant el període de vacances i baixes del mateixos.

Els tècnics destinats al CST han de dur mòbil o dispositiu similar per una localització immediata, en les seves tasques en els centres descrits, tret l'Hospital de Terrassa. Aquests dispositius els subministrarà l'empresa adjudicatària i correrà amb les despeses pertinents al seu ús.

Així mateix l'empresa contractista ha de facilitar un vehicle als tècnics residents per la resolució de les tasques que es produeixin, i trasllat de material pertinent, als diversos tècnics que engloba aquest contracte.

L'empresa contractista es compromet a facilitar totes les eines necessàries als tècnics residents pel correcte desenvolupament de la seva feina.

EL CST es reserva l'opció en tot moment de demanar la substitució dels tècnics assignats segons cregui convenient prèvia reunió amb l'empresa contractista per aportar els motius del canvi.

En el cas que l'empresa licitant contempli una ampliació del nombre de tècnics residents, haurà de complimentar l'annex 5 i incloure'l en el sobre de criteris objectius valorables.

3.10.1 Perfil tècnic dels recursos humans assignats

Tot el personal tècnic assignat al projecte haurà de tenir un perfil tècnic mínim equivalent al descrit en l'**Annex 3 – Perfil Tècnics**

3.10.2 Tasques dels tècnics residents

A banda de la gestió d'incidències hardware l'empresa contractista també s'encarregarà **de la gestió d'incidències software d'un primer nivell.**

Això implica que s'inclou dins la llista de resolució d'incidències dels tècnics de l'empresa contractista el sistema operatiu i els controladors de la màquina.

Les incidències software es donaran per finalitzades un cop l'ordinador estigui en xarxa i visible per a connexions remotes.

Nota: Tots els ordinadors del concurs treballen sota Windows 7 o Windows 10/11. Tot el software necessari per la resolució d'incidències (drivers, llicències de programari) seran subministrats pel departament de GSI del CST.

A banda d'aquestes incidències, prèvia sol·licitud del CST, l'empresa contractista també designarà les següents tasques als tècnics residents.

- Instal·lació de nous perifèrics
- Instal·lació de nous dispositius (ordinadors, impressores, thinclients,...)
- Suport puntual al departament de HelpDesk
- Mantenir actualitzat l'inventari d'equipament segons intervenció.

El CST es compromet a que aquestes tasques no hauran de comportar més del 20% de la seva jornada laboral.

Adicionalment, els tècnics residents hauran de donar un suport presencial quan s'organitzin Jornades a la Sala d' Actes (Sala Joan Costa i Roma). El CST es compromet a que aquestes tasques no superin un màxim de 30 hores mensuals.

3.10.3 Tècnics de suport

En cas que el número d'incidències hardware en l'equipament fos molt elevat i els recursos residents assignats per l'empresa licitant no hi poguessin donar sortida amb els temps de resposta definits, l'empresa contractista es compromet a assignar i assumir els recursos humans necessaris per restablir el correcte funcionament del servei.

Si aquesta situació es donés d'una manera sostinguda l'empresa contractista o el CST tindran la potestat de requerir una reunió per tal de establir els mecanismes adequats per reconduir-ho.

3.12 Notificació d'incidències

La notificació d'incidències del CST al personal tècnic de l'empresa adjudicatària es farà mitjançant el software existent al CST.

Per una altra banda per tal de que l'empresa adjudicatària pugui portar un control d'estocatge i d'incidències hardware l'empresa adjudicatària facilitarà una altra eina de

gestió pròpia als tècnics residents on obriran les ordres de treball per sol·licitar la peça avariada.

El CST es compromet a facilitar les dades de les incidències que no reportin una obertura d'avaría hardware per tal de que l'empresa adjudicatària pugui controlar la feina dels tècnics residents.

3.13 Locals per a la reparació de l'equipament

L'empresa adjudicatària efectuarà les intervencions correctives dels equips contractats a les instal·lacions del CST. Un cop començada la reparació, els treballs s'hauran de continuar fins enllestir-los, sempre que no hi hagi limitacions tècniques que obliguin a la seva interrupció o la seva resolució en el centre extern de l'empresa contractista.

El CST facilitarà un local/taller a on realitzar aquestes reparacions. En aquesta ubicació es depositarà el material en estoc cedit per l'empresa adjudicatària.

3.14 Equipament de reposició per incidències que sobrepassin el temps màxim

En cas de no poder-se reparar l'averia en el temps esmentat a l'apartat 2.3, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir temporalment els equips avariats per un d'ídèntiques característiques i de la seva propietat.

En aquest cas, la reparació de l'equipament del CST es farà a les dependències de l'empresa contractista.

En el cas d'ordinadors, el traspàs d'informació serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària del servei de manteniment, que haurà de deixar el nou sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació.

Tots els costos de transport resultant d'aquesta situació correran a càrrec de l'empresa contractista.

3.15 Sistema de seguiment d'incidències

Tal com s'ha comentat en l'apartat 3.11 l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment d'incidències propi per la gestió de reposició de material.

Aquest sistema ha de ser mitjançant una aplicació client (preferentment amb un navegador web).

En el cas de l'aplicació electrònica aquest sistema haurà de portar un registre d'avisos d'avaría on es farà constar, per exemple, les següents dades:

1. Número de referència o tiquet CST de l'avaría
2. Identificació de l'equip (marca, model, número de sèrie, número d'inventari)
3. Element avarià i resum dels símptomes de l'avaría
4. Data i hora de recepció de l'avís.
5. Data i hora de resolució de l'avaría
6. Tècnic de l'empresa licitant que s'ha fet càrrec de l'avís i de la resolució de la incidència.
7. Descripció de l'actuació realitzada.
8. Situació actual (resolta, pendent, etc.).

3.16 Resums mensuals de seguiment

L'empresa contractista haurà de lliurar mensualment al/la responsable del departament de GSI una relació d'avaries, on es detalli:

- Número d'incidències resoltes
- Temps mig de resposta d'aquestes incidències
- Número d'incidències en curs
- Temps mig de resposta d'aquestes incidències
- Número d'incidències no resoltes

Penalitzacions de l'apartat.

La no presentació d'aquests informes representarà una penalització del 1% del total anual del contracte en concepte penalització.

3.17 Designació de l'interlocutor

L'empresa contractista establirà un únic interlocutor responsable del projecte.

Aquesta persona s'encarregarà de la resolució de les situacions no contemplades en aquest plec conjuntament amb personal del CST.

4. PLANIFICACIÓ I VISITA AL CENTRE.

Els licitadors estaran obligats a realitzar la visita a les instal·lacions del CST (Hospital de Terrassa - Ctra. De Torrebonica, s/n). Per a tal fi, **el 17 de novembre a les 9.00h haurà d'entrada a l'hospital de Terrassa.**

Les empreses interessades haureu de descarregar a la plataforma de contractació de la generalitat, perfil del contractant, el **Model 5, sobre A** i complimentar-lo adequadament en les dades demandes i signat per part de les empreses. Aquest document haurà d'ésser enviat per les empreses interessades, amb caràcter previ a la visita prevista. Per tal menester s'haurà de contactar amb la coordinació del concurs, mitjançant el següent correu electrònic: jgarcias@cst.cat a l'atenció de Josep Garcia.

El dia de la visita entregarem el Model 5. Signat pel CST als assistents.

L'objecte d'aquesta visita és conèixer la infraestructura actual per poder planificar l'execució del servei i el seu abast.

El CST assignarà un Responsable de Projecte. L'empresa contractista establirà un únic interlocutor responsable del servei de manteniment que s'encarregarà de la resolució de les situacions no contemplades en aquest plec, conjuntament amb personal del CST.

5. DOCUMENTACIÓ I ACTA D'ENTREGA

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar al CST un dossier amb:

- Circuits de resolució d'incidències.
- Dades de contacte dels tècnics i dels recursos/persones que calgui per a la resolució/seguiment de les incidències.
- Plantilla del formulari per ampliacions/exclusions de manteniment (en format digital)

6. COORDINACIÓ EMPRESARIAL

Per tal de garantir des de la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals del Consorci Sanitari de Terrassa, que es portarà a terme la coordinació empresarial en matèria de prevenció de riscos en relació a les tasques que consten al plec en les instal·lacions del CST, durant la vigència del present concurs.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de sol·licitar la documentació pertinent a la Unitat de Prevenció de Riscos laborals del CST, i de presentar-la en forma i temps abans de portar a terme el servei contractat, per tal de garantir la seguretat dels seus treballadors a les instal·lacions del CST.

En el cas que la documentació aportada no correspongui als treballadors assignats al CST per l'adjudicatari, i hi hagi un sinistre, el CST no serà responsable en cap cas.

Per tant s'haurà d'actualitzar la documentació requerida, cada cop que canviï el personal adscrit i no estigui al registre de la Unitat de Prevenció de Riscos laborals del CST.

- El procés realitzat per l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts en la normativa vigent de riscos laborals.
- El CST designarà una persona de la Direcció com a responsable de contracte, que assumirà la responsabilitat del control i coordinació de l'empresa adjudicatària, amb
- la que tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les fases de la instal·lació de la xarxa.
- L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata al CST de qualsevol incidència important que afecti al servei.
- L'empresa adjudicatària serà responsable davant dels tribunals de Justícia dels accidents que puguin sobrevenir als seus treballadors en el compliment de les seves
- responsabilitats assumides en virtut d'aquest contracte.
- Mensualment l'empresa adjudicatària remetrà al CST, juntament amb la factura, còpia dels TC1 i TC2 corresponent als treballadors destinats a la realització del serveis objecte del present contracte.

7. PRESENTACIÓ D'OFERTES

Annex C1:

Presentació de la proposta

S'hauran de complimentar degudament l'annex C1, dels criteris tècnics objectius, segons s'indica a l'annex, identificat en el cas que li correspon segons els següents supòsits:

- Nom del licitador: En l'apartat indicat de l'annex C1 (ressaltat en blau, marge superior esquerra de l'annex).
- Aplicació de fórmula: Valor de referencia depenent de cada criteri, (exemple: en cas de valors addicionals als establers al plec) únicament seran els valor addicional, NO la suma dels que consten com a requeriments mínims i els addicionals.
- Aplicació segons puntuació repartida: Valor de referencia segons s'indica en cada criteri (exemple: màxima puntuació d'oferta 15 punts, 5 punts per cada any de garantia addicional, total 3 anys) el licitador que ofereixi el màxim d'anys de garantia addicional, tres anys, obtindrà la màxima puntuació, el que ofereixi 2 anys 10 punts i el que ofereixi 1 any 5 punts, la resta 0 punts.
- En el cas dels desplegable, l'opció escollida pel licitador de la llista desplegable de cadascun dels criteris que apliqui.

L'annex C 1 s'haurà d'incloure en el sobre C.

Annex O.E. Oferta econòmica:

S'hauran de complimentar degudament l'annex anomenats segons s'indica aquests, omplint els apartats en blau, import de l'oferta sense IVA.

L'annex OE s'haurà d'incloure en el sobre C.

8. FACTURACIÓ

La facturació serà mensual, a mes vençut.