

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT DEL MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS DELS
SOFTWARES DE CAFETERIA PRESENTS A L'HOSPITAL SANTA CREU DE JESÚS-TORTOSA I A LA
CLÍNICA TERRES DE L'EBRE DE TORTOSA.**

EXPEDIENT GESAT 8/2024

CONDICIONS TÈCNIQUES:

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. EQUIPS I SOFTWARES DELS DOS CENTRES
3. SERVEIS A CONTRACTAR
4. CONDICIONS DEL SERVEI
5. IMPORTS MÀXIMS PER CENTRE
6. CRITERIS DE VALORACIÓ

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és descriure els serveis necessaris per el manteniment dels equips i softwares per a la gestió dels serveis de les cafeteries de l'Hospital Santa Creu (en endavant HSC) situada al passeig Mossèn Valls, 1 43590 de Jesús-Tortosa i de la Clínica Terres de l'Ebre (endavant CTE) situada a la Plaça 1 d'octubre, 6-8, 43500 de Tortosa.

2. EQUIPS I SOFTWARES DEL DOS CENTRES

Actualment HSC disposa dels següents equips i softwares:

- 1 equip terminal punt de venta amb el software HIOPOS Cloud (punt de venta per la gestió de la cafeteria).
- 1 servei web PortalRest per la gestió de comandes on-line i reserves, incloent carta digital.
- 1 terminal portàtil per a comandes en el local amb el software Hiorder "comandera".
- 1 software HIOPOS PindPad per la integració i automatització dels cobraments amb targeta bancària.
- 1 software HIOFFICE Premium per la gestió centralitzada de les ventes i operacions generades en els punts de venta.
- 1 Connector BRIDGE HIOFFICE per la connectivitat dels dos centres.
- 1 equip per la gestió automàtica de cobrament en efectiu CASHDROW3.

Actualment CTE disposa dels següents equips i softwares:

- 1 equip terminal punt de venta amb el software HIOPOS Cloud (punt de venta per la gestió de la cafeteria).
- 1 servei web PortalRest per la gestió de comandes on-line i reserves, incloent carta digital.
- 1 software HIOPOS PindPad per la integració i automatització dels cobraments amb targeta bancària.
- 1 Connector BRIDGE HIOFFICE per la connectivitat dels dos centres.

3. SERVEIS A CONTRACTAR

En el cas de HSC els serveis a contractar sempre associats amb els equips i software són els següents:

- Servei de substitució en cas d'averia en menys de 24 hores del terminal de punt de venda i terminals portàtils per a comandes al local "comanderes". El préstec es concedirà fins la reposició de les peces o equips avariats.
- Servei de substitució i reposició de peces avariades per l'equip CASHDROW3. Inclou el cost de les peces excepte consumibles. SWAP CASHDROW3.
- Manteniment preventiu dels equips.
- Suport tècnic certificat amb capacitat de respondre i estar a les instal·lacions en menys d'una hora.
- Servei de neteja del CASHDROW3 cada 3 mesos de les peces més sensibles (validador de bitllets i moneder).
- Manteniment anual per comprovar el correcte funcionament de tot el sistema amb l'informe corresponent.
- Actualitzacions de tots els softwares dels equips de l'última disponible.
- Proveir del suport del software HIOFFICE Premium, HIORDER, HIOPOS, HIOPOS PindPad i del portal web PortalRest.
- Suport del software HIOFFICE Premium, Hiorder, HIOPOS, HIOPOS PindPad i del portal web PortalRest.
- Tenir la capacitat de gestió de l'App PortalRest per el seu disseny.
- Monitorització online del equip CASHDROW.

En el cas de CTE els serveis a contractar sempre associats amb els equips i software són els següents:

- Servei de substitució en cas d'averia en menys de 24 hores del terminal de punt de venda. El préstec es concedirà fins la reposició de les peces o equips avariats.
- Manteniment preventiu dels equips.
- Suport tècnic certificat amb capacitat de respondre i estar a les instal·lacions en menys d'una hora.

- Manteniment anual per comprovar el correcte funcionament de tot el sistema amb l'informe corresponent.
- Actualitzacions de tots els softwares dels equips de l'última disponible.
- Proveir del suport del software HIOFFICE Premium, HIORDER, HIOPOS, HIOPOS PindPad i del portal web PortalRest.
- Suport del software HIOFFICE Premium, Hiorder, HIOPOS, HIOPOS PindPad i del portal web PortalRest.
- Tenir la capacitat de gestió de l'App PortalRest per el seu disseny.

Totes les aplicacions i dades estaran ubicades en un Data Center amb la implementació de mesures de seguretat necessàries i adequades. L'objectiu es que totes les dades estiguin ubicades en un lloc segur i amb un control d'accés controlat i segur.

4. CONDICIONS DEL SERVEI

La realització de les tasques no han de tenir cap impacte, i per tant sense afectació als entorns productius o de normal activitat del centre, es farà d'acord amb les especificacions del centre. Les tasques que necessitin una parada planificada dels serveis productius o puguin produir inconvenients, i per tant amb afectació en la normal activitat es desenvoluparan dintre de l'horari acordat.

Tots els serveis i actuacions per a realitzar a l'equip CASHDROW hauran de ser realitzades per un servei tècnic oficial de CASHDROW i per un tècnic certificat en CASHDROW.

Tots els serveis i actuacions per realitzar als equips i softwares HIOPOS han de ser realitzades per un servei tècnic oficial de HIOPOS i per un tècnic certificat en HIOPOS.

La qualificació s'haurà d'acreditar sempre en el moment de presentar-se en les instal·lacions de cada centre.

La disponibilitat de les aplicacions serà de 24 hores al dia els 365 dies de l'any.

Els tipus de consultes i incidències poden ser diverses però, com a mínim, el servei haurà de cobrir les consultes a nivell funcional de l'aplicació i resoldre les incidències relacionades amb els errors que sorgeixen a l'aplicació. Les condicions de suport a usuaris seran:

- S'accedeix mitjançant una comunicació telefònica a un número indicant el codi o nom del client o mitjançant d'un correu electrònic a l'adreça de suport.
- Es presta en horari laboral (almenys de dilluns a divendres de 09:00 a 19:00)
- El servei d'atenció call-center no està limitat en el nombre de comunicacions o intervencions destinades al client.

El seguiment de la correcta execució del servei contractat recau en el /la Responsable del contracte, qui, permanentment, per si mateix o les persones en qui delegui, vigilaran la seva correcta execució en els termes establerts en els plecs que regeixen la present licitació.

Al finalitzar el present contracte, l'empresa ha de facilitar tota la informació que precisi l'HSC per tal de que es pugui seguir donant servei des del primer dia del nou contracte.

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposen les lleis i reglaments en vigor sobre protecció de dades.

L'inici d'aquesta contractació serà a partir del dia 01 de juny de 2024 amb una vigència de tres anys amb una pròrroga de 1+1.

5. IMPORTS MÀXIMS PER CENTRE

Descripcions	Preu màxim HSC/Any	Preu màxim CTE/Any
<i>Suport anual Software Hiopos</i>	650,00€	650,00€
<i>Suport anual PortalRest</i>	375,00€	375,00€
<i>Suport anual Hiorder (comandera)</i>	400,00€	
<i>Suport anual Hiopos PindPad</i>	25,00€	25,00€
<i>Subscripció anual Hioffice Premium</i>	950,00€	
<i>Subscripció anual Bridge Hioffice</i>	40,00€	40,00€
<i>Contracte anual Swap CashDrow3</i>	625,00€	
TOTAL	3.065,00€	1.090,00€

Els preus indicats en la taula són sense IVA.

Per tant, l'import màxim per any de tot el conjunt per part de HSC no podrà superar en cap cas la xifra de 3.065,00€ + 21% IVA (3.708,65€ IVA inclòs).

En el cas de la CTE no podrà superar en cap cas la xifra de 1.090,00€ + 21% IVA (1.318,90€ IVA inclòs).

6. DOCUMENTACIO ACREDITATIVA A ADJUNTAR AMB LA OFERTA.

L'empresa licitadora haurà d'aportar:

- Document conforme pertanyen al servei tècnic oficial de CASHDROW.
- Document conforme pertanyen al servei tècnic oficial de HIOPOS.
- Document assegurant que poden estar a les instal·lacions de cada centre en menys d'una hora.