

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU

I

SUBMINISTRAMENT DE MATERIALS I RECANVIS

Plataforma de veu MD110 versió TSW-SP08/R9B

+ MX-ONE versió 7

Expedient: 2024-77



ÍNDEX DE CONTINGUT

1. Objecte	3
2. Objectiu	3
2.1. Informació sistemes de comunicació actuals	3
3. Definicions	5
3.1. Serveis de manteniment proposats	6
3.1.1. Manteniment correctiu	6
3.1.2. Manteniment preventiu.....	8
3.2. Facilitats per la prestació del servei de manteniment	8
3.3. Descripció dels Acords de Nivell de Servei	9
3.4. Serveis de manteniment inclòs	9
3.5. Servei de Manteniment de Software (SWA).....	10
3.6. Serveis de manteniment no inclosos.....	10
3.7. Escalat d'incidències.....	10
4. Abast	11
4.1. Ubicacions dels elements a mantenir	11
4.2. Particularitats	12
5. Responsabilitats i obligacions mínimes de l'adjudicatari	12
6. Vies de comunicació	13
7. Procediments Generals	14
8. Condicions del servei	15
9. Altres intervencions	16
10. Informes	16
11. Classificació d'avaries, temps de resposta i resolució	17
11.1. Classificació d'Avaries	17
11.2. Temps de Resposta.....	17
11.3. Temps de Resolució	17
12. Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions	18
ANNEX 1 Elements inclosos en la licitació	19
ANNEX 2 Protocols de manteniment preventiu	20
ANNEX 3 Llistat recanvis no inclosos i preus correctiu	21
ANNEX 4 Documentació a presentar	22

1. Objecte

En aquest document es descriu l'abast del manteniment preventiu i correctiu i subministrament de materials i recanvis de la plataforma de veu, central MD110 d'Ericsson / Mitel, en versió TSW-SP08/R9B, i la plataforma de veu MX-ONE v7 de Mitel, de l'**HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**.

S'ha tractat d'incloure dins dels diferents apartats d'aquest document tota la informació que pugui ser d'interès a l'hora de valorar la proposta per part d' **HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**, com a client final, i que inclou els següents punts:

2. Objectiu

L'objectiu d'aquest document és el **manteniment preventiu i correctiu per 3 anys** amb un SLA de 24x7 per plataforma MD110 en versió TSW SP8 i MX-ONE v7.

2.1. Informació sistemes de comunicació actuals

La informació dels sistemes actuals en servei, obtinguda dels backup, dels què disposem de l' **HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**, és la següent:

Sistema MD110 / TSW, compost per 19 LIMs de diferents models de mecànica y GS, amb el següent equipament, a nivell d'enllaços i extensions:

Funció	Qtt. / Ports	Qtt. Passiva	Qtt. Activa
Enllaç analògic	52	24	28
Enllaç E&M	3		3
Ext. Analògica	4356	496	3860
Ext. Digital	576	32	544
Primari RDSI	19 / 570 ports	2 / 60 ports	17 / 510 ports
Trunk/Ext H323	64		64
Interconnexió LIM-GS	1024	32	992

A nivell de targetes instal·lades als 19 LIMs i al GS, sense tenir en compte targetes d'alimentació i filtres:

Targeta	Quantitat equipada	Quantitat Passiva	Quantitat Activa
ALU1	2		2
ALU2	8		8
CDU2+CDU3	1	1	0
ELU11	263	10	253
ELU25	5		5
ELU28	22	2	20
ELU29	64	6	58
ELU30	41	8	33

ELU33	5		5
ELU34	23	7	16
ELU5	3		3
FTU	9		9
GJUL4	32	1	31
ICU	1	1	0
IPLU	2		2
IPU	1		1
LPU5	19		19
MPU	5		5
NIU	4		4
SIU	2	1	1
SPU4	1		1
TLU23	1		1
TLU44/8	7	2	5
TLU75	3	2	1
TLU76/1	19	2	17
TMU/2	24		24
TRU3	7		7
TSU	7		7
VSU2	2		2
LSU	19		19
DSU	54		54
InterGJUG5	8		8

MX-ONE versió 7 amb el següent equipament a nivell de hardware i llicències, per a 192 usuaris:

Referència	Hardware	Unitats
50008275	HW SSD 250GB incl sledge for ASU	1
BFD76140/1	MX Magazine LBP22 Classic	1
51305282	MX Mains to 48V 800W (2U) UL	1
BML351058/1	MX POW58 AC/DC 48V/16A/800W	1
BFD050908/4	MX Fan unit	1
ROF1376304/4	MX ONE HW MGU w 4x E1/T1 ISDN	1
ROF1376303/1	MX board DC/DC	1

ROF1375062/1	MX board ELU33/1, 32 x digital ports	1
ROF1375064/6	MX board ELU34/6, 32 x analog ports	5
ROF1376307/4	ASU-II 16GB	1
5008275	HW SSD 250GB incl sledge for ASU	1

Referència	Llicència	Unitats
54009910	MX-ONE Telephony System 7.x	1
FAL1045849	MX TS Telephony Server	1
86L00123AAA-A	MX User	192
FAL1048158	MX MP system	1
FAL1048759	MX MP managed user	192
FAL1045310	MX TS ISDN tie line 1 port	30

El sistema MD110 interactua amb un sistema Contact Center de Mitel MiCC-E, i també existeix un sistema MiCAM (OneBox) interconnectat amb la MD110 per a funcions d'operadora automàtica i bústies de veu, aquests dos sistemes **no estan inclosos al servei de manteniment**.

3. Definicions

Les següents expressions tindran en aquesta oferta el significat que se'ls assigna a continuació:

“Hospital Clínic – Seu Villarroel”: és el conjunt d'edificis amb titularitat Hospital Clínic situats a l'eixample esquerra de Barcelona

Manteniment Tècnic-Legal o Manteniment Normatiu: És el manteniment que cal realitzar perquè així ho estableix una normativa d'obligat compliment Estatal, autonòmica o municipal.

Manteniment Preventiu: Són el conjunt d'operacions de manteniment que es realitzen periòdicament sobre els equips, elements, sistemes o instal·lacions per garantir-ne el seu bon estat i funcionament.

Manteniment Correctiu: És el manteniment puntual que es realitza quan es produeix un funcionament anòmal o parada d'un equip, element, sistema o instal·lació, per tornar a portar-los a les seves condicions normals de funcionament.

Client: L'Hospital Clínic en general o qualsevol dels seus responsables de seu, centre, edifici o departament.

Centre: Qualsevol edifici o conjunt d'edificis del client

Incidència: Error de qualsevol component hardware integrant en el sistema de telefonia i dels seus equips perifèrics necessaris per al correcte funcionament del sistema, sempre que aquests equips siguin Ericsson/Aastra/Mitel o homologats per Aastra/Mitel per a poder funcionar amb el sistema de telefonia MD110 o MX-ONE. Així mateix, fa referència a error en el software intern dels sistemes de telefonia.

Empresa Licitant: Ho són les diferents empreses que opten a ser adjudicatàries de les feines proposades en aquets document.

Empresa Adjudicatària: És l'empresa seleccionada per executar els serveis i/o subministres licitats a través d'aquest document.

Acord de Nivell de Servei (ANS): son els indicadors que permeten avaluar la qualitat del servei.

Temps d'atenció d'averies. Aquest concepte inclou recepció d'averies, actuació en remot i actuacions "in situ".

Temps de resposta: Interval de temps comprès entre l'avís (per part d'**HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA** d'una incidència o petició d'administració, i l'inici de les activitats per part de l'empresa licitant. Les activitats es poden iniciar de forma remota via mòdem, o en la ubicació del sistema de telefonia si l'abast del treball així ho requereix. En qualsevol cas, l'empresa licitant informará a **HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA** del moment d'inici de les activitats.

Horari de resolució: Aquell en el que estarà contemplada la realització efectiva de totes les feines o tasques necessàries per a resoldre l'avaría. El principi d'aquestes feines sempre estarà comprès dins el període de resposta contractat. L'horari de resolució d'incidències no té interrupció. No es considera interrupció a totes aquelles tasques necessàries per a la resolució de l'avaría (per exemple desplaçaments al magatzem de l'empresa licitant per a aconseguir material, realització de proves al centre de suport l'empresa licitant, etc.).

Tipus d'avaría: Classificació de les incidències per a l'assignació del temps de resposta.

Assistències especials: Considerades com a peticions d'intervenció de l'**HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA** sobre equips o serveis **no inclosos explícitament al contracte de manteniment**.

També seran considerades assistències especials qualsevol tipus d'intervenció sobre aplicacions de valor afegit. Aquestes assistències hauran de ser valorades per l'empresa licitant de manera individualitzada, a petició d' l'**HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**.

Auditoria prèvia: Intervenció sobre el sistema de telefonia portada a terme per l'empresa licitant abans de la comanda de manteniment, per a obtenir les dades de la configuració de la mateixa, obtenir un inventari dels equips i realitzar un diagnòstic de l'estat dels mateixos, aquesta es pot realitzar en remot, mitjançant connexió per mòdem.

3.1. Serveis de manteniment proposats

3.1.1. Manteniment correctiu

Inclou el tipus d'assistència que sigui necessària per a la resolució de la incidència (via remota o "in situ"), **incloent material per a reposició de material avariats**, amb la següent classificació:

Averies CLASSE A: Crítiques

Són les incidències amb repercussió crítica en el funcionament del sistema de telefonia. Contempla, entre d'altres, les següents:

- Pèrdua del servei per indisponibilitat del sistema
- Degradació de gravetat alta del sistema:
 - Reinicis crítics

- El sistema ha deixat de processar trucades
- La capacitat de processament de trucades s'ha degradat:
 - 25% o més usuaris sense servei
 - 50% o més enllaços/connexions fora de servei
 - Pèrdua total de funcionalitat de la consola de l'operadora
- Error crítica en la unitat de disc
- Pèrdua de pegats de software
- Repetició d'avaría No Crítica (classe B) en un termini de 48 hores

Avaries CLASSE B: No crítica

Són incidències que afecten un nombre limitat d'usuaris o funcionalitats del sistema de telefonia. Contempla, entre d'altres, les següents:

- Degradació de gravetat mitjana del sistema:
 - Problemes en el trànsit d'una ruta en menys del 25%
 - Error en menys del 25% de les rutes o usuaris
- Reinici llarg
- Reinici curt
- Error en la funció de tarificació
- Degradació de gravetat baixa del sistema
- Degradació de serveis suplementaris

L'empresa licitant posarà a disposició a l'**HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA** el número de telèfon, **disponible les 24 hores** durant tots els dies de l'any, per a la comunicació d'incidències, peticions d'administració, actuacions especials, y altres aspectes relacionats amb el manteniment.

El servei de manteniment ofert per l'empresa licitant durant la vigència del contracte intenta complir i fins i tot millorar els requeriments per HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA:

- **Atenció a Consultes sobre l'ús de la central MD110 o MX-ONE**, realitzades pels usuaris responsables de l'explotació del sistema. Aquestes consultes podran ser realitzades a través de correu electrònic o per telèfon.

El personal d'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA responsable de l'explotació del sistema tindrà a la seva disposició l'accés directe als tècnics certificats pel fabricant en els productes mantinguts per l'empresa licitant, de tal manera que les consultes siguin resoltes en el menor temps possible.

- **Assistència Tècnica Remota** per al diagnòstic i resolució d'avaries. Aquesta assistència es proporcionarà mitjançant connexió remota a la MD110. Totes les actuacions incloses en aquest servei es realitzen de manera remota, mitjançant connexió per mòdem o VPN, amb codis d'autorització requerits.
- **Assistència Tècnica in situ** per a la resolució d'avaries a les instal·lacions d' l'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA i sempre que la resolució no sigui possible via remota. Aquest servei inclou la recàrrega dels programes del sistema.

L'equip que forma el grup de treball i suport encarregat de vetllar per la correcta posada en servei i manteniment del sistema d'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA es desplaçarà, en el cas que la incidència no fos possible de resoldre via remota, a les dependències d'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA.

- **S'inclouen elements hardware** (targeteria, equips d'alimentació, etc.) **excepte terminals telefònics i bateries.**
- **Circuits portadors d'Operador.** El sistema digital distribuït MD110 utilitza circuits portadors que estan fora de l'objecte del servei, al tractar-se d'un producte proporcionat i mantingut per l'Operador de l'Hospital, que deu seguir vigent per al correcte funcionament del sistema. l'empresa licitant disposarà de diferents DEMO LIMs per a determinar si un possible tall en la comunicació entre seus depèn dels circuits portadors o de la pròpia MD110, assumint la seva utilització en cas d'avaría, així com la coordinació amb l'Operador responsable del servei en cas d'error del circuit portador. En cas de produir-se una recurrència d'avaries, podriem disposar d'un DEMO LIM permanent en les dependències del client per a verificar ràpidament la responsabilitat de l'avaría i coordinar el restabliment de la comunicació.

En aquest sentit, també disposem d'equipaments TDM Gates per a, en projecte valorable, poder donar una alternativa de connectivitat per xarxes IP, amb la col·laboració del departament d'IT.

- **IPBX existents a l'Hospital Clínic.** L'Hospital disposa de sistemes IPBX connectats per TDM al sistema MD110 que no són objecte del servei. En cas d'avaría en la comunicació, es comprovaran i restabliran si fos necessari, els circuits de connexió TDM amb aquests sistemes de tercers. Igualment, cau en la responsabilitat del servei la definició i manteniment de la programació de les rutes necessàries per al seu correcte funcionament. L'empresa licitant sempre recomanarà la connectivitat IP amb aquests sistemes IPBX sempre que fos possible.

3.1.2. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu, a més de la disponibilitat durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per atendre incidències del sistema, consisteix en el següent:

- Auditoria prèvia, a l'inici del contracte, per a verificar l'estat de la instal·lació i obtenció de la primera còpia de seguretat.
- Revisió periòdica, mitjançant connexió remota als equips, per detectar i corregir les possibles alarmes de l'equip. Aquestes revisions periòdiques es realitzaran de forma programada, cada mes, a més de cada vegada que un tècnic es connecta per a realitzar qualsevol intervenció, el primer que fa és revisar els logs d'alarmes.
- Realització de còpies de seguretat, cada vegada que es realitzi algun canvi de programació, que permetin, en cas de substitució d'equips o pèrdua de la configuració d'aquests, el restabliment de l'estat anterior a la incidència. Una còpia quedarà en el propi equip i una altra l'emmagatzemarà l'empresa licitant. A més de forma programada, es realitzaran backups cada tres mesos.

3.2. Facilitats per la prestació del servei de manteniment

- a) HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA facilitarà a l'empresa licitant el **password de nivell màxim** per a l'accés del sistema de telefonia MD110.
- b) HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA facilitarà una connexió remota segura a través d'un **mòdem o VPN.**
- c) HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA facilitarà l'accés a les instal·lacions al personal de l'empresa licitant que es personi per a realitzar actuacions "in situ".
- d) HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA facilitarà la informació referent a les línies telefòniques que mantingui en el sistema de telefonia (número de línies i la seva numeració associada).

3.3. Descripció dels Acords de Nivell de Servei

L'empresa licitant ofereix els següents possibles AND (Acord de Nivell de Servei):

INTÈRVAL DE COBERTURA	TEMPS DE RESPOSTA ASSISTÈNCIA REMOTA (Avaria Crítica)	TEMPS DE RESPOSTA ASSISTÈNCIA IN SITU (Avaria Crítica)	TEMPS DE RESPOSTA ASSISTÈNCIA REMOTA (Avaria NO Crítica)	TEMPS DE RESPOSTA ASSISTÈNCIA IN SITU (Avaria NO Crítica)
24 x 7				
24 hores, festius inclosos	2 hores des de recepció de la incidència, dins de la cobertura indicada	4 hores dins de la cobertura indicada	8 hores operatives dins de la cobertura indicada	8 hores operatives dins de la cobertura indicada

- *Recepció i registre d'avisos:
 - Dins de l'interval de cobertura indicada (24x7) via telèfon, Fresh Service o via e-mail.
 - Tots els avisos rebuts es registren a l'eina Fresh Service, de tal manera que permet recopilar, obtenir estadístiques, nivell de compliment de l'ANS acordat, per a una posterior anàlisi i enviament a HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA si es requerís.
- Servei Help-Desk especialitzat: Consisteix en l'Atenció a Consultes realitzades pels responsables de l' explotació del sistema sobre l'ús i l'administració del producte. Les consultes podran fer-se arribar a l'empresa licitant per correu electrònic o telèfon. L'horari d'atenció a consultes serà el definit en l'ANS anteriorment indicat.
- Assistència Tècnica Remota disponible per al diagnòstic i resolució d'avaries durant l'Horari de Cobertura del Servei. Consisteix en la intervenció de forma remota del personal tècnic de l'empresa licitant per al diagnòstic i resolució d'avaries. Aquesta assistència es facilitarà per telèfon o mitjançant connexió per mòdem o VPN als equips objecte del Servei.
- Assistència In Situ a les dependències d'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA dins de l'Horari de Servei per a resolució de les avaries que, per la seva naturalesa, no sigui possible resoldre remotament.

El temps de resposta per a les actuacions especials serà acordat cas a cas entre HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA i l'empresa licitant en el moment de la seva petició.

3.4. Serveis de manteniment inclòs

- Hores tècniques i desplaçaments per a problemes relacionats amb les plataformes definides.
- Hardware per a reposició de l'aviat, segons configuració sobre l'equipament inclòs actualment al servei (*) en les dependències del client:

(*): S'ha de tenir en compte que el sistema **MD110**, part de l'objecte del present contracte està declarat com a **descatalogat** per part del fabricant i que per tant aquest manteniment de "**Best-Effort**" el brindarà l'empresa licitant directament i sense recolzament possible per

part del fabricant amb els recursos físics i lògics dels què es disposa. En quant al manteniment del sistema **MX-ONE versió 7**, sota suport del fabricant Mitel, requereix, per a poder prestar el manteniment, d'un contracte amb Mitel, denominat **Software Assurance Maintenance (SWA)**.

- Actuacions per a la comprovació de possibles problemes en els circuits portadors de l'operador, per a reunions de LIMs remots a GS, com és el disposar de LIM "demo" per a connectar el GS i comprovar-lo.

3.5. Servei de Manteniment de Software (SWA)

Es tracta d'un programa de manteniment de software que Mitel posa a disposició dels clients. El programa té l'objectiu de mantenir el sistema permanentment actualitzat i amb les últimes prestacions llançades al mercat, a més de permetre al partner que presta el manteniment obertura de tiquets de nivell 3:

Proporciona l'actualització contínua de les plataformes (Upgrades), en la mesura que aquestes vagin apareixent al mercat, a més dels pegats i HotFixes que es vagin incloent a cada versió per un període d'1, 2 o 3 anys. Aquest programa habilita l'accés a l'obertura d'incidències amb el fabricant en horari 24x7.

Aquest servei haurà d'estar actiu durant la durada del contracte.

3.6. Serveis de manteniment no inclosos

- Productes de tercers i aplicacions de valor afegit (Tarificador, veu per exemple).
- MICAM (OneBox) i Contract Center MiCC-E (Solidus eCare).
- Terminals telefònics i adaptadors o elements associats als mateixos.
- Sistemes de tercers connectats al sistema.
- Xarxa de cablejat general.
- Problemes amb l'arquitectura de xarxa, extern al Sistema de telefònica.
- Paquets de bateries o altres fungibles.
- Reparacions d'averies originades per negligència d'ús o manipulació, mal tracte, sabotatge, descàrregues elèctriques o atmosfèriques, incendi, inundacions, variacions excessives a la xarxa d'energia elèctrica i danys produïts per les condicions ambientals del local on està instal·lat l'equip.
- Equipament d'operador, per a circuits portadors o primaris.

3.7. Escalat d'incidències

Un dels pilars més solvents i millor valorat pels nostres clients és el servei Post-venda que oferim per a garantir el bon funcionament dels productes que comercialitzem.

Fruit d'aquest orgull, ens obliga a disposar i esmerçar-nos dia a dia d'un mètode d'atenció d'incidències amb un excel·lent grau de servei.

4. Abast

4.1. Ubicacions dels elements a mantenir

NIF	Centre	Carrer	Població
G08431173 - HOSPITAL CLÍNIC I PROVINCIAL BARCELONA	Hospital Clínic	C/ Villarroel nº 170	Barcelona

Els equips es detallen a l'Annex 1.

4.2. Particularitats

L'objecte de l'expedient es el manteniment preventiu i correctiu de l'equipament proveït per HITEC detallat a l'Annex I, amb la finalitat de mantenir als mateixos en les millors condicions de funcionament durant el període establert per present document.

5. Responsabilitats i obligacions mínimes de l'adjudicatari

El contractista assumirà els procediments generals que s'exposen a continuació:

- Serà per compte del contractista el material emprat per el desenvolupament de les tasques de manteniment correctiu i preventiu.
- La gestió de l'estoc d'aquest tipus de material serà per compte del contractista, els recanvis seran originals i un retard en la solució d'una incidència a causa d'una mala gestió de l'estoc podrà ser objecte de penalització.
- El contractista adjuntarà una relació dels elements i recanvis que no estan inclosos i el seu cost.
- El contractista serà responsable de l'actualització del software a l'equipament susceptible d'actualitzar-ne, mitjançant l'acceptació d'un pressupost previ.
- Caldrà garantir un temps de funcionament en cada un dels equips detallats en l'Annex 1 del 94% del temps útil, descomptant el temps d'aturada per les revisions preventives o reglamentaries.
- El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs realitzats i de les prestacions i serveis realitzats així com les conseqüències que suposin per l'Hospital o tercers les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes a l'hora de execució del contracte.
- El contractista garantirà el compliment de la normativa estatal i autonòmica aplicable en el moment de realitzar les tasques de manteniment i qualsevol altra disposició oficial o Decret que sigui publicat durant la vigència del contracte.
- El contractista realitzarà tots els Manteniments tècnico-legals exigits per la legislació vigent, emetent els certificats, individualitzats, corresponents per cada equip que ho requereixi.
- El contractista queda obligat a aportar tot l'instrumental, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per a la prestació del servei. Aquests instrumentals, eines o equips disposaran del corresponent Certificat verificació i/o calibració, a disposició del Centre.
- Per a l'execució dels treballs de manteniment, l'Empresa adjudicatària emprarà personal propi o subcontractat, amb la formació de grau Mig o Superior en especialitats Tècniques o Científiques amb una experiència mínima de 5 anys.
- Per a l'execució dels treballs de manteniment, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi o subcontractat, proporcionarà les dades personals per del personal per a la seva identificació.
- La disponibilitat del personal estarà d'acord amb la cobertura del servei: de 8:30h fins a 17:30 h dies laborables.

- El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present Contracte sense comunicació prèvia i autorització del Centre.
- El contractista disposarà d'un pla de formació, pel seu personal i per a personal de Centre. S'adjuntarà la programació de formació d'un any.
- En cas de malaltia, vacances o circumstàncies similars, el contractista cobrirà amb personal, d'igual o superior categoria i experiència, les absències el mateix dia que es produeixin. La cobertura es podrà efectuar, per casos imprevistos, per les mateixes hores de treball, en dies successius a la incidència, prèvia acceptació dels responsables del centre afectat. En aquest cas no generarà penalització.
- El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret del Centre, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i la que, en el seu cas, es promulgui més endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.
- Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació del Centre. El contractista resta obligat a tenir afiliats a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació de serveis de manteniment, així com al compliment de la legislació laboral vigent.
- El contractista donarà suport tècnic quant a normatives i estarà obligat a informar al Centre de les possibles modificacions dels reglaments a nivell tècnic que puguin afectar al Centre.
- El contractista estarà obligat a uniformar, si es considera necessari, al personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats.
- L'Adjudicatari ha de complir amb el RD 171/2004, pel que fa a Prevenció de Riscos Laborals, i aportarà la documentació que el Centre sol·liciti en el seu moment.
- El contractista aportarà una assegurança de responsabilitat civil d'un import mínim de 500.000 € per respondre suficientment dels possibles danys ocasionats, tant a les persones com a les coses, pel seu personal o a conseqüència de la seva activitat
- El Centre pot exigir un canvi de personal si es justifica que el treball que desenvolupa no és l'adequat. El termini màxim per al canvi serà de tres setmanes des de la data d'avís.

6. Vies de comunicació

- Per a coordinar les relacions de treball entre el Centre i el contractista, ambdues parts designaran representants, amb la formació d'Enginyer Superior o Tècnic, en les especialitats d'Electrònica, Industrial, Telecomunicacions o equivalents; els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es succeeixin en el "dia a dia" i resoldran les accions a realitzar i la seva implantació tècnica i administrativa.
- El Responsable per part del Contracte: Sr. Felipe López – Cap Corporatiu Manteniment DIEB.

- Els Responsables de Centre:

CENTRE	CÀRREC	NOM I COGNOMS
Hospital Clínic – Seu Villarroel	CAP Corporatiu Manteniment DIEB	Sr. Felipe López

7. Procediments Generals

El contractista assumirà els procediments generals que s'exposen tot seguit:

- Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el contractista a partir de la recepció d'una notificació d'avaría, cursada pel departament d'Administració de Manteniment, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnòsi i correcció dels problemes. Un cop resolta l'avaría, es donarà compte a Manteniment de la seva resolució. Si l'avaría és irreparable, la reparació té un cost desproporcionat respecte a la reposició (cost igual o major al 30% del valor de l'equip) o no és recomanable per ésser l'equip obsolet, el tècnic ho comunicarà al responsable de Centre abans de procedir a la seva reparació.
- El Centre no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Condicions o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no comptin amb la seva prèvia conformitat, encara que hagin estat demanats per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.
- El Centre no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.
- El Centre exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.
- Les operacions de manteniment preventiu i de seguretat elèctrica i funcional es realitzaran dintre d'una programació específica per cada aparell en base a les necessitats de funcionament i les especificacions del fabricant. Les actuacions es realitzaran dintre d'un cicle establert per cada aparell que ho necessiti.
- Totes les intervencions de manteniment es realitzaran preferentment en el propi Centre, i en el cas que fos necessari, en els propis tallers del contractista. Només en cas que sigui imprescindible, es canalitzarà als serveis tècnics exteriors apropiats, previ informe de l'avaría i autorització de la despesa corresponent.
- Per programar les actuacions a qualsevol centre, caldrà que l'empresa adjudicatària es coordini prèviament amb el responsable tècnic del centre o la persona que el client designi de tal manera que no quedi afectada l'activitat del centre.

8. Condicions del servei

- Mantenir l'ordre i la neteja, per part del tècnic, després de la realització d'un manteniment correctiu o preventiu.
- Informar de qualsevol actuació addicional no considerada en el plec i que el licitador consideri necessària per a l'execució del servei.
- Conèixer i acceptar aquest plec de condicions per part de l'empresa adjudicatària.
- Contrastar les dades i les informacions que es donen en aquest plec de condicions.
- Entendre que es tracta del manteniment d'equipament i espais sensibles i amb un alt grau de criticitat degut a la seva activitat i que per tant el grau d'exigència del client està alineat amb la seva activitat.
- Entendre els acords de nivell de servei proposats i assumir que la seva aplicació serà estricta per l'assegurament de la qualitat del servei.
- Acceptar els terminis i periodicitats d'execució del manteniment preventiu i correctiu.
- El Centre, no assumeix cap responsabilitat per errors o interpretacions errònies de la informació continguda en aquest plec de condicions.
- Anualment, es realitzarà una actualització de l'inventari d'equips objecte d'aquest contracte de manteniment, s'incorporaran les altes associades a nou equipament i trauran els equips que es puguin donar de baixa.
- El contractista realitzarà en els equips indicats en l'annex 1, les operacions de:
 - Manteniment preventiu i tècnic-legal
 - Manteniment correctiu
 - Recanvis necessaris pel bon funcionament de l'equip (a càrrec del contractista).
- En el cas aparells d'assistència vital o contacte amb personal i/o pacients, s'inclou especialment el manteniment de seguretat elèctrica i el de seguretat funcional, així com tots els ajustaments, proves i vigilància necessària per garantir la conservació i/o millora dels equips i assegurar en tot moment llur fiabilitat i correcte funcionament.
- El contractista haurà de posar de manifest qualsevol defecte dels equips que disminueixi la seva funcionalitat o rendiment, augmenti la despesa energètica o de consumibles o pogués ésser motiu de futures avaries o anomalies, per la qual cosa haurà de lliurar els informes tècnics-econòmics necessaris per a realitzar les intervencions o prendre les decisions que s'escaiguin.
- En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista (sense perjudici de la superior fiscalització del Centre) el compliment de la normativa legal vigent de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene. D'altra banda seran també d'aplicació obligatòria les normatives que estableixi el Centre per raons de funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part del contractista dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris, màscares, dosímetres, etc.).

- En relació al manteniment tècnic-legal, serà responsabilitat de l'adjudicatari la notificació al Centre de qualsevol canvi de la legislació durant la vigència del contracte; especialment aquelles que obliguessin a la modificació total o parcial de les instal·lacions dels equips.

9. Altres intervencions

Per intervencions que no siguin correctives o preventives, no incloses en el plec, es realitzaran, prèvia presentació i acceptació de pressupost.

Els materials utilitzats en les intervencions de manteniment hauran d'ésser idèntics o de les mateixes característiques que els dels materials originals a substituir. En cas que no siguin idèntics, caldrà adjuntar la documentació tècnica necessària que justifiqui que tenen les mateixes característiques que les originals.

El contractista s'encarregarà de gestionar la sol·licitud d'ofertes de recanvis dels equips i de presentar-les al Centre i serà responsable de dissenyar la previsió dels recanvis habituals per garantir la seva disponibilitat.

10. Informes

El contractista presentarà documentació de les intervencions realitzades, amb la freqüència i contingut següents:

- Un cop realitzada la reparació el contractista presentarà l'albarà a Administració de Manteniment en el que farà constar la causa de l'avaría, la solució, materials i ma d'obra i si resta oberta.
- Com a resultat d'una revisió preventiva, s'adjuntarà el protocol seguit convenientment emplenat.
- A petició del Centre, un informe resum de les averies resoltes i pendents. Així com un càlcul del temps d'equip aturat, en el període determinat.
- Al inici del contracte i el primer mes de l'any es presentarà el programa de manteniment preventiu i de seguretat programat a realitzar per equip.
- El contractista presentarà, anualment i a la finalització del contracte un informe que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període que aporti informació sobre un canvi en l'estat d'un equipament, així com les recomanacions i previsions de les accions significatives a realitzar en els períodes posteriors i/o següents, a més de les propostes de millora. Tota aquesta informació caldrà ser presentada de forma clara i recolzada en gràfics a ser possible.

Tota la documentació a entregar al client serà presentada en format digital, tipus PDF.

11. Classificació d'avaries, temps de resposta i resolució

11.1. Classificació d'Avaries

Es consideraran tres tipus d'avaries: urgents, preferents i ordinàries, que es defineixen així:

- **Crítica:** es consideren avaries o avisos urgents aquelles que puguin deixar un servei assistencial sense activitat total o parcial, o que puguin suposar un risc per el pacient, o en general aquelles que la reparació de les quals es consideri molt important.
- **No crítica:** aquelles que encara que no impliquin una aturada d'un Servei s'han de reparar el més aviat possible a causa dels perjudicis que poden ocasionar en el funcionament del servei.
- **Ordinàries:** la resta de avaries o avisos.

11.2. Temps de Resposta

El temps de resposta en funció de la classificació de les avaries serà el següent:

- Per avaries Crítica: immediat a nivell telefònic 2 h, presència tècnic en 4 h laborals.
- Per avaries No Crítica: immediat a nivell telefònic 2 h., presència tècnic en 8 h laborals.
- Per avaries Ordinàries: immediat a nivell telefònic, presència tècnic en 24 h laborals.

11.3. Temps de Resolució

El temps de resolució de l'avaría serà tal que compleixi la següent condició: caldrà que el 94% de les avaries estiguin resoltes en el mateix dia de la visita del tècnic, sempre que no sigui necessària la petició de material, que no sigui responsabilitat del contractista, per a la seva resolució.

12. Acords de Nivell de Servei i Penalitzacions

La qualitat del servei es valorarà en funció dels indicadors següents:

Nº	Descripció	Criteri d'avaluació	Factor corrector Penalitzador*
ANS01	Temps de presentació d'informes d'incidències o ofertes	Temps pactat en cada cas	3 %
ANS02	Temps de resposta	Incompliment més del 3% de les vegades	Fins a 0,25 %
ANS03	Temps de resolució	Incompliment més del 2,5 % de les vegades	Fins a 0,5 %
ANS04	Compliment del manteniment preventiu programat	En més del 5 % del casos	5 %
ANS05	Registre de correctiu	No lliurament dels documents que acreditin cada operació en més del 5% del casos	3 %
ANS06	Neteja i ordre	Per cada no conformitat	2 %
ANS07	Eficàcia del servei		0,25 %
ANS08	Reclamacions d'albarans	Entrega màxim 24 hores posteriorment a l'actuació	3 %
ANS09	Avaluació d'avaries	Repetició d'avaries mal resoltes en més del 5% del total d'avaries registrades	4 %
ANS10	Temps de Parada	Temps Funcionament entre 92% i 94% del temps disponible	10 %
		Temps Funcionament entre 90% i 92% del temps disponible	25 %
		Temps Funcionament inferior 90 % temps disponible	100 %
ANS11	Canvis de personal no justificats	Per cada canvi	0,5 %

* Percentatge de penalització sobre l'import del període de facturació establert o sobre la factura de la intervenció quan sigui una actuació de manteniment correctiu.

A més, a més, quan una avaria sigui imputable a una incorrecta execució del manteniment, les despeses de reparació aniran a càrrec de l'adjudicatari i en el cas que l'avaría hagi suposat una parada en el servei, es penalitzarà l'import del contracte amb la suma compensatòria en concepte d'indemnització al client que es consideri oportú, en funció del perjudici ocasionat al client final.

Barcelona, 28 de maig de 2024

Ferran Rodríguez Omedes
 Director d'Infraestructures i Enginyeria Biomèdica


**Clínic
Barcelona**

DIRECCIÓ D'INFRAESTRUCTURES
 I ENGINYERIA BIOMÈDICA

ANNEX 1 Elements inclosos en la licitació

Equipament – La base instal·lada es susceptible d'esser modificada en el transcurs del Concurs, el llistat s'actualitzarà d'acord amb les possibles altes i/o baixes que es produeixin, i el cost de manteniment serà el acordat a la compra del/s aparell/s o acord d'ambdues parts.

RELACIÓ D'EQUIPS *** HOSPITAL CLINIC ****		
CODI HCP	EQUIP	CECO
H13812	CENTRALETA TELEFÒNICA	HEP01

ANNEX 2 Protocols de manteniment preventiu

Els protocols de manteniment son les operacions mínimes a realitzar sobre els elements inclosos en el contracte. Aquest protocols hauran de ser complementats amb totes les operacions que l'empresa adjudicatària consideri adients i necessàries i amb totes aquelles que assegurin el compliment del acord de nivell de servei:

Adjuntar protocols per part del proveïdor.

ANNEX 3 Llistat recanvis no inclosos i preus correctiu

El següent llistat es orientatiu pel que fa a recanvis necessaris i caldrà que sigui completat i valorat econòmicament per l'empresa licitant.

Recanvi	Quantitat	Preu unitari
Xx	Xx	xx

Tanmateix, l'empresa licitant ha d'adjuntar els preus/hora que proposa pel contracte per les tasques que hagin de ser facturades a banda. Cal indicar tots els tipus d'hora i categoria que pugui ser necessaris, incloent en aquest taula desplaçaments, dietes o qualsevol cost referent a mà d'obra:

Concepte	Preu (IVA no inclòs)
X	X
X	X
X	X

ANNEX 4 Documentació

Les empreses que licitin caldrà que aportin la documentació següents, seguint estrictament l'ordre següent i numerant la documentació aportada segons els apartats següents:

- 1) En referència al personal, el contractista haurà de presentar les següents dades:
 - Organigrama del servei, indicant les recursos proposats en exclusivitat i els compartits amb altres contractes.
 - Per l'interlocutor:
Nom i Cognom del treballador/a
Currículum Vitae
Categoria Professional
DNI
 - Per a la resta, el seu perfil professional
- 2) Memòria tècnica amb les propostes de mètodes, sistemes i procediments que es proposen per a la realització del servei.
- 3) Programa d'actuacions de manteniment programat preventiu dels equips objecte d'aquest plec assenyalant objectius, abast, procediments i terminis.
- 4) Programa de formació per a tècnics i usuaris, amb un resum del contingut del curs.
- 5) Proposta d'eficàcia, el tipus que plantegi el contractista, que haurà d'ésser superior al 94 %.
- 6) Relació de l'instrumental, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per la prestació del servei, la disponibilitat del quals serà exigible en qualsevol moment durant el termini de vigència del contracte.
- 7) Presentar el pla de Prevenció de Riscos Laborals relacionat a les tasques pròpies del contracte.