

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació
2. Requeriments específics d'obligat compliment
 - 2.1. Manteniment
 - 2.1.1 Àmbit i abast
 - 2.1.2 Procediments
 - 2.1.3 Requeriments addicionals obligatoris
 - 2.2. Actualització del software de gestió
 - 2.2.1 Àmbit i abast
 - 2.2.2 Procediments
3. Altres aspectes a valorar
 - 3.1 Altres aspectes a valorar - Manteniment
 - 3.2 Altres aspectes a valorar - Actualització del software de gestió
4. Durada i import de la contractació
 - 4.1. Durada del contracte
 - 4.2. Import de la contractació
5. Òrgan de contractació i centre destinatari del servei
6. Compliment de la normativa aplicable
7. Penalitzacions

Annex 1 – Relació d'equips

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

El present plec defineix les prescripcions tècniques per a la prestació del Servei de manteniment de la plataforma d'enquestes i desenvolupament del Quadre de comandament per a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Aquest servei ha d'incloure:

- Les prestacions del servei de manteniment normatiu, predictiu, preventiu i correctiu de la plataforma d'enquestes, que ha de permetre el 100% de la seva funcionalitat, la qual cosa inclou la creació i configuració de nous usuaris i/o existents, la creació i modificació de plantilles i el llançament d'enquestes noves i existents, així com el manteniment del Quadre de comandament Business Intelligence (BI).
- Desenvolupament del Quadre de comandament Business Intelligence (BI), la configuració del BI actual o noves visualitzacions i la seva difusió a l'organització.

2. REQUERIMENTS ESPECÍFICS D'OBLIGAT COMPLIMENT.

2.1 Manteniment

2.1.1 Àmbit i abast

L'àmbit del contracte és el manteniment de la plataforma per a la realització d'enquestes i el desenvolupament del Quadre de comandament per a l'anàlisi i abordatge d'enquestes per a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. Inclou les següents fites:

- a) Manteniment de la plataforma per realitzar enquestes.
- b) Desenvolupament del Quadre de comandament de l'HUVH

El manteniment de la plataforma per a la realització d'enquestes ha de permetre el 100% de la seva funcionalitat, la qual cosa inclou la creació i configuració de nous usuaris i/o existents, la creació i modificació de plantilles i el llançament de d'enquestes noves i existents.

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I
DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT
PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

L'adjudicatari realitzarà les operacions de manteniment normatiu, predictiu, preventiu i correctiu, ajustaments, proves i vigilància necessàries per a garantir l'operativitat i el correcte funcionament de la plataforma així com la publicació del Quadre de comandament a tota la organització.

Així mateix, inclou el desenvolupament del Quadre de comandament Business Intelligence (BI), la seva configuració o noves visualitzacions i la seva difusió a l'organització.

L'adjudicatari es fa responsable del funcionament correcte dels programes (*software*) dels sistemes d'enquestes i ha de posar de manifest qualsevol defecte del programari subministrat, o de la seva actualització, que disminuís la seva funcionalitat o rendiment o pogués ser motiu de futures disfuncions o anomalies, raó per la qual haurà de lliurar la informació necessària per a realitzar les intervencions o prendre les decisions que escaiguin.

Cas que una fallada o error en el programari subministrat originés la pèrdua o modificació dels programes o de la informació emmagatzemada, l'adjudicatari retornarà, en un termini inferior a 24 hores, el sistema a les seves condicions operatives normals, essent responsable dels danys que hagin pogut originar-se.

2.1.2 Procediments

Per a coordinar les relacions de treball entre l'HUVH i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin del manteniment i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa.

L'HUVH no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present *Plec de Condicions tècniques* o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la prèvia conformitat.

L'HUVH no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si escaigués– compensació pels danys i perjudicis que poguessin derivar-se'n.

L'HUVH 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 l'adjudicatari com a conseqüència del present *Plec de condicions tècniques*, així com del contracte que se'n deriva.

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I
DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT
PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

Per a exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'HUVH estarà representat per la persona en qui expressament es delegui.

Les operacions de manteniment correctiu es realitzaran per l'adjudicatari a partir de l'emissió d'una notificació d'incidència per par de l'HUVH, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnosi i correcció de la incidència. Un cop resolta la incidència en qüestió, es retrà compte de la seva resolució amb presentació electrònica d'un informe de treball a l'administrador del sistema.

L'informe de treball haurà de contenir la següent informació:

- Data notificació avaria / incidència
- Interlocutor notificació avaria / incidència
- Descripció breu incidència
- Diagnosi i accions correctives
- Data resolució

Igualment, les operacions de manteniment per a la correcció d'errors, fallides del sistema, incidències en les connexions i comunicacions i en la generació i transferència de fitxers, es realitzaran per l'adjudicatari a partir de l'emissió d'una *notificació d'avaría*, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnosi i correcció dels problemes en els mateixos termes citats en el paràgraf anterior. Un cop resolt el problema en qüestió, es retrà compte de la seva resolució.

Les operacions de manteniment preventiu es realitzaran d'acord amb el *Programa de manteniment preventiu*, que desenvoluparà exhaustiva i detalladament totes les intervencions necessàries i les concretarà en el temps. L'adjudicatari haurà d'elaborar, en un termini màxim d'un mes des de la data de vigència del contracte, la proposta corresponent, la qual serà aprovada per l'HUVH si així escau, o retornada l'adjudicatari per a l'esmena, correcció o ampliació.

L'adjudicatari estarà obligat a elaborar a l'inici de exercici un Programa de Manteniment Preventiu que haurà de presentar a l'HUVH.

El Programa de Manteniment Preventiu inclourà el control, segons periodificació acordada amb l'hospital, del funcionament del sistema. L'assoliment d'aquestes tasques generaran una certificació i/o albarà que doni validesa al seu grau d'acompliment. Per tal de dissenyar aquest programa, l'adjudicatari haurà d'analitzar les dades i les condicions de funcionament per tal de determinar amb antelació la revisió en profunditat i, si escau, les actuacions necessàries per mantenir en sistema en perfecte funcionament.

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I
DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT
PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

L'adjudicatari estarà obligat a realitzar les intervencions en els terminis i horaris que establirà l'HUVH, amb l'objecte de minimitzar les perturbacions sobre l'activitat hospitalària.

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat de l'adjudicatari –sense perjudici de la fiscalització superior de l'HUVH– el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i salut laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. 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 de l'adjudicatari dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris, màscares, dosímetres, etc.). D'altra banda, el adjudicatari actuarà de conformitat amb les característiques de l'activitat hospitalària i amb el respecte obligat al malalt.

Per tal de garantir la homogeneïtat de les actuacions anteriorment descrites i el correcte funcionament de tots aquests sistemes, es requereix que aquest servei es dugui a terme d'una manera integral, la qual cosa ha de garantir l'optimització d'aquest manteniment i fer-ne una valoració periòdica actuant així activament en les possibles àrees de millora.

Les acreditacions i/o albarans periòdics hauran d'indicar que s'han acomplert totes les tasques de manteniment dels diferents sistemes de dispensació automatitzada de material programades per aquell període.

2.1.3 Requeriments addicionals obligatoris

Seràn per compte de l'adjudicatari tots els recursos humans, tècnics, instrumentals i materials utilitzats en la prestació del servei.

En l'execució dels treballs serà responsabilitat de l'adjudicatari el compliment de la normativa legal vigent de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. També seran d'aplicació obligatòria les normatives que estableixi l'hospital per raons de funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part de l'adjudicatari dels protocols o precaucions establerts. D'altra banda, l'adjudicatari actuarà d'acord amb les característiques de l'activitat hospitalària i amb el respecte degut al malalt.

L'adjudicatari no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de l'HUVH.

Per a l'execució dels treballs de manteniment, l'adjudicatari emprarà personal propi o subcontractat, del qual comunicarà les dades personals a l'HUVH per a la seva identificació.

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I
DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT
PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

Independentment de l'operari que realitzi la intervenció, l'hospital sempre es posarà en contacte amb l'adjudicatari i serà aquest qui contactarà amb el personal subcontractat. En darrera instància, l'adjudicatari és l'únic responsable davant de l'hospital.

El personal de l'adjudicatari no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret relatiu a l'HUVH, assumint només dependència de l'adjudicatari, 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 de l'adjudicatari respecte del seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

L'adjudicatari serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones i respondrà davant dels Tribunals competents dels accidents que es puguin derivar de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

L'HUVH podrà exigir a l'adjudicatari la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència i/o correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa.

El subministrament dels materials i components necessaris per al manteniment normatiu, predictiu, preventiu i correctiu del sistema objecte de licitació, es considerarà inclòs dins de l'abast del contracte, amb els límits que s'assenyalen al paràgraf següent.

L'adjudicatari no accedirà, sense autorització expressa del personal de l'HUVH a cap tipus d'informació emmagatzemada en els sistemes de l'hospital. En cas que tingués que retirar informació de les seves dependències l'adjudicatari vetllarà pel compliment de les normatives de seguretat i qualitat que afectin a les dades externes.

3 . ALTRES ASPECTES A VALORAR

3.1 Altres aspectes a valorar

Es valorarà que el Servei d'assistència tècnica estigui disponible 24x7.

Es valorarà el número d'hores de formació continuada que s'oferiran al personal del HUVH.

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

4. DURADA I IMPORT DEL CONTRACTE

4.1 Durada del contracte

La durada del contracte serà des de la seva adjudicació fins el 31 de desembre de 2024.

4.2 Import del contracte

L'import anual de la contractació serà de 5.554,16 € sense IVA, 6.720,53 € amb IVA, d'acord al següent quadre:

EXERCICIS	TOTAL SENSE IVA	TOTAL AMB IVA
2024	5.554,16 €	6.720,53 €
TOTAL	5.554,16 €	6.720,53 €

El preu que s'indica és el màxim, i queda exclòs aquell licitador que presenti algun preu per sobre del preu de licitació.

4.3 Facturació

La facturació sobre el manteniment de la plataforma es realitzarà mensualment, segons els albarans justificatius pels serveis que s'hagin realitzat.

La facturació pel desenvolupament del Quadre de comandament es realitzarà en el moment que assoleixi el 100% de la seva funcionalitat.

5. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ I CENTRES DESTINATARIS DEL SERVEI

L'òrgan de contractació és el Gerent de l' Hospital Vall d'Hebron. El centre destinatari del servei és l'Hospital Vall d'Hebron.

6. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA APLICABLE

L'adjudicatari, en el desenvolupament del servei, s'haurà d'ajustar a tota la normativa vigent aplicable. També s'han d'ajustar al compliment de la resta de normatives de seguretat i salut.

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'ENQUESTES I
DESENVOLUPAMENT DEL QUADRE DE COMANDAMENT
PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101396009/24/PSS

7. PENALITZACIONS

L'adjudicatari estarà subjecte al règim següent de penalitzacions:

El no compliment dels terminis establerts d'execució comportarà penalitzacions d'un 5% de la facturació mensual amb un import màxim del 10% de la facturació anual.

La falta de presentació del Programa de manteniment preventiu dins del termini establert per cada exercici suposarà una penalització del 5% de l'import total a facturar per aquell exercici.

L'incompliment del Programa de manteniment preventiu en més de 15 dies per motius no justificats donarà lloc a la minoració de la factura del 5 % per aquell exercici.

L'incompliment reiterat de la proposta de temps de resposta i/o de resolució que plantegi l'adjudicatari en més de 5 actuacions correctives al mes podrà tenir com a conseqüència la resolució anticipada del contracte.

FRANCISCO
GARCIA
MORALES - DNI
38118104C
(TCAT)

Signat digitalment per
FRANCISCO GARCIA
MORALES - DNI
38118104C (TCAT)
Data: 2024.06.07
11:24:43 +02'00'

Sr. Fran Garcia Morales
Director de Comunicació i Imatge
Hospital Universitari Vall d'Hebron