

Plec de prescripcions tècniques per la contractació del subministrament i manteniment d'equipament d'electromedicina i software associat pel processament de sang de cordó umbilical i progenitors hematopoètics pel Banc de Sang i Teixits (BST)

EXP CS/1000/1100006356/24/PO

Índex

| | |
|---|----|
| 1. Objecte i abast del contracte | 3 |
| 2. Centres destinataris del subministrament | 3 |
| 3. Estructura del procediment | 3 |
| LOT 1 | 4 |
| 4. Especificacions tècniques dels equips a subministrar | 4 |
| 5. Normativa aplicable | 6 |
| 6. Condicions logístiques i de subministrament | 6 |
| 7. Instal·lació de l'equipament i validació inicial | 7 |
| 8. Requeriments de Programari | 8 |
| LOT 2 | 8 |
| 9. Manteniment dels equips i assistència tècnica | 8 |
| 10. Requeriments addicionals obligatoris | 10 |
| 11. Seguiment de l'execució de la instal·lació i del manteniment | 12 |
| 12. Documentació sobre B | 12 |
| 13. Documentació sobre C | 14 |

1. Objecte i abast del contracte

L'objecte de la contractació és el subministrament de 3 equips pel processament de sang de cordó umbilical i progenitors hematopoètics (provinents d'afèresis o medul·la òssia), així com el seu manteniment, requerits en l'activitat del Banc de Sang i Teixits (BST).

S'entén com a processament de sang de cordó umbilical i progenitors hematopoètics al mètode pel qual es realitza una separació del producte cel·lular (sang de cordó umbilical, progenitors hematopoètics) en els seus diferents components, es realitza una reducció de volum, de plasma o hematies, o es redueix el debris cel·lular i/o solució crioprotectora; depenent de la necessitat del procés i el producte final que es requereixi.

En relació al subministrament:

- Caldrà que s'aporti la millor solució en l'automatització dels passos que cal seguir pel processament de la sang, així com els programes de funcionament associats que caldrà que siguin específics per a l'obtenció dels productes necessaris per al bon funcionament del BST (reduccions de volum, rentats, ...) .
- En un camp en contínua evolució tecnològica, caldrà que els equips tinguin una permanència en el mercat garantida de com a mínim 10 anys.

2. Centres destinataris del subministrament

Els centres destinataris del subministrament objecte del contracte és el BST, edifici Frederic Duran i Jordà en les seves sales Blanques.

3. Estructura del procediment

El procediment s'estructura de la manera següent:

- LOT 1 Subministrament d'equipament
- LOT 2 Manteniment dels equips i del programari associat

Els licitadors només podran presentar una oferta per a cadascun dels articles/equips, així com al manteniment als quals concorrin. No s'admeten variants.

Les característiques per a la presentació de l'oferta tècnica i de l'oferta econòmica estan descrites, respectivament, en el present plec.

LOT 1

4. Especificacions tècniques dels equips a subministrar

Característiques:

Equips

És objecte d'aquest lot el subministrament dels equips que es requereixin pel processat dels fungibles, d'acord als requeriments tècnics explicitats en aquest plec. L'empresa adjudicatària haurà d'obtenir les llicències, visats, certificats, permisos oficials, homologacions, o qualsevol requisit i/o document necessari per a l'ús, consum o funcionament dels productes subministrats.

L'equipament adaptat a les necessitats del BST segons l'especificat en aquests plec, serà de l'última generació tecnològica del mercat en el seu tipus.

El BST es compromet a no cedir a tercers els equips subministrats per realitzar les tècniques objecte del contracte.

Descripció dels equips:

Processos automàtics mínims que ha de realitzar l'equip:

1. Concentrar cèl·lules del producte d'afèresi mitjançant la reducció plasmàtica.
2. Concentrar cèl·lules i eliminar plaquetes del producte d'afèresi
3. Concentrar i rentar cèl·lules de productes d'afèresi frescos o descongelats, incubar perles magnètiques del fraccionament cel·lular obtingut i rentar les perles soltes.
4. Enriquir la fracció de cèl·lules mononuclears de productes cel·lulars mitjançant un medi de gradient de densitat
5. Concentrar, rentar i transduir cèl·lules aïllades per espinoculació.
6. Diluir, concentrar i rentar productes cel·lulars frescos o descongelats
7. Diluir i dividir els productes cel·lulars en múltiples bosses

Cadascun dels equips ha de disposar com a mínim de les següents característiques:

| | |
|---------------|--|
| Connectivitat | Quatre entrades USB i dos ports Ethernet |
|---------------|--|

| | |
|---|---|
| Tecnologia bàsica | Motor de centrifugació elèctrica i circuits pneumàtics per a l'accionament del pistó Sensor de control de pressió Sensor de línia òptica |
| Dimensions màximes | A: 30 cm, L: 40 cm, Alt: 60 cm |
| Condicions de funcionament | Interval de temperatura 0 °C a 50 °C Interval d'humitat 20% a 75%, |
| Consum elèctric | 1 kW, 240 VAC, 50 Hz |
| Programari | El necessari per a obtenir els productes |
| Condicions d'emmagatzematge i transport | Interval de temperatura 7 °C a 27 °C Interval d'humitat 30% a 75%, sense condensació |
| Traçabilitat | Lector de codis de barres Gestió de dades amb informes PDF i gràfics de procediment: capacitat d'estalvi de dades a l'instrument 32 fitxers de registre, 50 fitxers PAT i 50 fitxers d'informes (PDF) |
| Interfície d'usuari | Pantalla tàctil en color amb una interfície d'usuari gràfica intuïtiva (GUI) |
| Pes màxim | 20 kg |

La proposta haurà d'incloure:

- 1 paquet amb totes les aplicacions de software necessàries, tant per realitzar els diferents processos, com per gestionar la informació generada pels equips com a resultat de l'execució dels diferents processos existents.
- La qualificació dels equips mitjançant una IQ i una OQ
- La instal·lació dels equips
- Un comissioning i formació inicial.
- Garantia mínima d'un any

Posta en marxa

Abans de procedir a fer l'entrega d'equipaments/aparells als centres BST indicats, caldrà:

Condicions i característiques de la posada en funcionament:

- Compliment de dates i hores convingudes prèviament amb el personal del BST responsable per fer la entrega i posada en marxa.
- Posada en marxa sota premisses del fabricant.
- Durant el desenvolupament de la instal·lació i posteriors proves o qualificacions, han de ser present personal de OIE i/o electromedicina.
- La documentació generada d'aquesta instal·lació serà entregada al personal responsable (departament d'OIE) .

Documentació tècnica:

Les empreses licitadores hauran d'aportar en el sobre B, per a cadascú dels equips (3) es lliurarà una fitxa tècnica, en català o castellà, i suport electrònic on constarà la següent informació:

- Marca i model
- Dimensions
- Pes
- Potència requerida
- Presència o no de carregador i la seva capacitat màxima
- Software integrat i els corresponents manuals d'usuari
- Software de gestió de la informació generada pels equips, així com els requeriments del mateix i els manuals d'instal·lació/configuració i d'usuari associats
- Lector de codi de barres integrat o extern
- Manteniment preventiu recomanat
- Manual de l'usuari
- Residus. Tractament dels mateixos.
- Fitxa de dades de seguretat.

5. Normativa aplicable

Els productes oferts hauran de complir obligatòriament la normativa espanyola i comunitària vigent en matèria de qualitat i etiquetatge.

En el cas de tractar-se de productes sanitaris i/o reactius, l'empresa licitadora haurà de presentar en el sobre B de forma imprescindible, la documentació acreditativa de compliment de la legislació vigent i de que els productes disposen del marcat de conformitat CE o document equivalent.

La manca d'aquesta documentació significa l'exclusió de l'oferta.

6. Condicions logístiques i de subministrament

Presentació:

La data d'entrega de l'equipament, així com les dates programades d'assistències tècniques, seran consensuades amb l'àrea d'Operacions i Enginyeria del Banc de Sang i Teixits.

Caldrà realitzar l'entrega dels equips seguint la normativa de prevenció de riscos vigent, així com les normes internes del propi servei de PRL del BST.

7. Instal·lació de l'equipament i validació inicial

Cronograma:

Totes les tasques de transport, instal·lació i posada en funcionament dels equips aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Una vegada formalitzat el contracte, l'adjudicatari disposarà **de 30 dies** com a màxim per a la instal·lació i posada en marxa de l'equipament, per dur a terme la connexió online, si aplica, dels equips amb el sistema d'informació del laboratori i per formar als usuaris. Els licitadors presentaran **un cronograma detallat** de les fases de la implantació al sobre B, el qual haurà de ser acceptat formalment pel BST.

Validació inicial:

Si el BST ho estima oportú, es realitzarà una validació inicial, on es determinarà l'efectivitat del procés, comparant els resultats amb les dades històriques que es tenen (recuperació cel·lular, viabilitat, potencia de las cèl·lules)

La posada en producció de les determinacions objecte del contracte anirà precedida per un període de validació que garanteixi el correcte funcionament de l'equipament i fungibles segons els estàndards de qualitat vigents al BST, basats en els estàndards FACT i JACI, i de la fundació CAT i les normes de correcta fabricació de medicaments. El període de validació començarà una vegada instal·lat l'equipament, qualificat el personal i verificada la connexió online, si aplica. La validació es farà conforme a les recomanacions per a l'avaluació de mètodes analítics recomanats per les societats científiques.

L'adjudicatari prestarà també assistència tècnica per contribuir a la validació. Tots els consums i despeses derivades aniran a càrrec de l'adjudicatari fins arribar a la completa satisfacció del responsable de qualitat del BST, fet que es plasmarà en l'aprovació de l'informe de validació. Els equips es consideren lliurats només quan s'ha complimentat i signat l'acta de recepció i correcte funcionament, que es fa després de la validació inicial i que serà aportada pel BST a l'adjudicatari del contracte en el moment de la formalització.

Si passat un màxim de dos mesos des de l'inici del període d'avaluació inicial es posa de manifest que els equips no són capaços de superar els requeriments de qualitat necessaris per a la seva implantació, es considerarà motiu de finalització del contracte. En aquest cas, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la retirada dels equips i a la devolució íntegra de l'import pagat per aquests, sense cap cost addicional per a la nostra entitat. Aquesta mesura garanteix la protecció dels nostres interessos i assegura que només s'implantaran equips que compleixin amb els estàndards de qualitat exigits.

8. Requeriments de Programari

A banda del programari disponible als propis equips, per dur a terme els diferents processos necessaris, també es requereix disposar d'un programari addicional, que permeti la recollida i gestió centralitzada de la informació de procés generada pels diferents equips. Aquest programari ha de poder ser desplegat sobre l'Entorn Virtual del que disposa el BST i ha de permetre des de l'ordinador client que es determini per part del BST, la visualització i gestió de la informació de procés que es pugui generar des dels diferents analitzadors inclosos en la present licitació.

Aquest programari ha d'estar alineat amb les normatives GMP i ajudar a reforçar el compliment de les mateixes i millorar la seguretat de les mostres processades. Els requeriments d'instal·lació d'aquest programari, s'han d'ajustar als estàndards habituals del mercat a nivell de Sistema Operatiu i Base de Dades.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari el desplegament de programari al servidor virtual proporcionat per part del BST, així com la seva configuració i la connexió necessària entre els equips analitzadors i el programari de gestió d'informació centralitzada.

Adicionalment el programari hauria de contemplar les següents funcionalitats, tot i que no són un requeriment obligatori d'aquesta licitació que vinguin llicenciades i activades per defecte:

- Facilitar la revisió de les desviacions de manera eficient amb fluxos de treball automatitzats per donar suport al llançament per excepció.
- Programar tasques, tot reservant instruments i comprovant la disponibilitat en un calendari integrat.
- Seguiment de tots els nostres productes i consumibles amb control d'estocs, impressió d'etiquetes de codis de barres i escaneig. Obtenint un certificat d'anàlisi (COA) automàticament per a molts reactius i plàstics utilitzats.

LOT 2

9. Manteniment dels equips i assistència tècnica

Es sol·licita realitzar el manteniment indicat pel fabricant en el seu manual de manteniment i conservació, així com els correctius i normatius que s'escaigui als 3 equips subministrats en el lot 1. Tots els equips es troben en la seu central del Banc de Sang i Teixits en les seves sales Blanques, i caldrà per tant complir estrictament amb les condicions que s'imposin des del BST per a accedir a aquestes sales tant crítiques.

Totes les despeses de manteniment estaran incloses en el preu adjudicat: mà d'obra, peces de recanvi i altres elements necessaris per mantenir els equips sempre en correcte funcionament. Seran per compte de l'adjudicatari els manteniments normatiu, preventiu i correctiu de tots els equips instal·lats. Si és necessària la contractació d'una empresa d'inspecció i control per realitzar la inspecció d'acord amb la normativa vigent, anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Així doncs es sol·licita un servei de manteniment integral de tots els equips, contracte de manteniment que inclou la mà d'obra, el desplaçament del tècnic i les peces de recanvi necessàries per a totes les trucades de reparació. Compren una visita de manteniment preventiu efectuada utilitzant el software exclusiu de l'adjudicatari pel diagnòstic del sistema i el canvi de las peces crítiques per a mantenir l'equip en òptimes condicions de treball. Al disposar de contracte d'assistència, les reparacions de l'equipament gaudiran de temps prioritari de resposta.

Evolució tecnològica:

Donat l'elevat grau d'evolució tecnològica en el camp dels laboratoris, així com l'abast i durada del contracte, els proveïdors hauran d'incorporar al seu càrrec les modificacions, millores i actualitzacions de hardware i software que siguin d'interès per als laboratoris del BST durant la vigència del contracte.

Les intervencions es duran a terme en horaris consensuats amb el BST i produint la mínima interferència en les tasques del laboratori i les mínimes molèsties als donants o pacients. Una vegada finalitzada la intervenció, el tècnic verificarà que l'equip està en correcte estat de funcionament abans d'abandonar les instal·lacions del BST i obtindrà la signatura de conformitat del responsable tècnic del laboratori. Totes les accions de manteniment normatiu, preventiu i correctiu es registraran per escrit en suport electrònic i s'enviarà còpia de la intervenció al BST.

Manteniment preventiu

L'adjudicatari presentarà anualment a principis d'any en una reunió amb un representant del servei de Manteniment del BST, un representant de Teràpia Cel·lular i un representant de Teràpies Avançades, el calendari d'actuacions, amb les accions sistemàtiques destinades a conservar, actualitzar i garantir el bon funcionament dels equips. El calendari haurà de ser aprovat pels assistents a la reunió i les actuacions caldrà que tinguin també el vistiplau del departament de qualitat del BST.

Manteniment normatiu

Es realitzarà mitjançant cicles preestablerts subjectes a un calendari planificat, segons indiquin els manuals dels equips i coordinats amb el propi BST. S'aplicarà de forma rigorosa el que prescriu la normativa vigent i el seu calendari serà consensuat de la mateixa manera que el manteniment preventiu

Manteniment correctiu

L'adjudicatari disposarà d'un primer nivell d'atenció respecte a incidències i avaries. Ha de disposar d'assistència telefònica, assistència en remot i suport de presència física en els casos que no s'hagin pogut resoldre a distància. L'horari d'atenció als efectes d'aquest contracte haurà de ser com a mínim de dilluns a divendres de 8 a 20h.

L'adjudicatari s'obliga a realitzar el manteniment correctiu sempre que sigui necessari per avaria o mal funcionament dels equips.

En cas que una avaria es produeixi amb una freqüència excessiva i que les solucions aportades per l'adjudicatari no la resolguin de manera definitiva, s'obrirà una no conformitat. Això obligarà a l'adjudicatari a la proposta d'una solució alternativa i inclús a realitzar una proposta de lloguer per a suplir el servei mentre dura la reparació efectiva i de l'equip afectat.

Manteniment de programari:

Cal que quedi cobert també, el manteniment i suport del programari requerit. Tant el programari que va inclòs en el propi sistema dels equips, com el programari addicional que permet realitzar una visualització i gestió centralitzada de tota la informació generada pels processos executats en els diferents equips inclosos en la present licitació. Aquest manteniment ha de garantir el dret d'ús dels mateixos, així com la seva utilització en rutina i també el suport en cas d'incidència/avaría o per resoldre dubtes que impedeixin el correcte funcionament del mateix.

Per tant, ha de quedar inclosa en el manteniment requerit les llicències necessàries de programari tant a nivell de servidor, com de client de visualització i la connexió dels diferents equips analitzadors implicats en la licitació amb aquest Sistema d'Informació.

10. Requeriments addicionals obligatoris

Prevenió de riscos

L'empresa contractada haurà de complir amb la normativa específica de prevenció de riscos laborals. Així mateix, quan ho requereixin els serveis de prevenció dels centres,

s'aportarà la documentació necessària de tots aquells productes que puguin suposar algun risc per a la salut dels treballadors, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.

El servei de prevenció de riscos de l'adjudicatari haurà de posar-se en contacte amb el servei de prevenció de riscos del BST, per tal de realitzar la Coordinació d'Activitats Empresarials que s'escaigui, per tal d'habilitar l'entrada als tècnics que el licitador vulgui habilitar per a realitzar les tasques de muntatge i manteniment descrits en el present plec.

Formació

L'empresa adjudicatària haurà de formar al personal per al correcte ús dels equips.

L'adjudicatari es compromet a donar formació inicial i continuada sobre el maneig i manteniment dels equips. La formació ha d'incloure necessàriament una part teòrica i una part pràctica amb l'objectiu de capacitar el personal en l'ús de l'equipament.

A l'inici del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar un pla de formació amb, com a mínim, la següent informació:

- Els continguts, l'objecte i els objectius de la formació,
- La durada prevista
- El lloc de realització (intern i extern)
- La identificació dels formadors.
- La referència de grup de professionals a qui va dirigit

Els responsables dels laboratoris, una vegada avaluades les necessitats de formació del seu personal, acordaran amb l'adjudicatari el pla definitiu de formació, les dates, horaris i ubicació. Aquesta formació s'haurà de fer obligatòriament abans de la posta en funcionament dels equips.

De manera complementària, durant el procés de validació inicial i posta en marxa de l'equipament, l'adjudicatari es compromet a aportar un professional qualificat en presència física als centres BST on s'instal·li l'equipament fins aconseguir el ple rendiment de la nova tecnologia.

Periòdicament, i com a mínim amb periodicitat anual, els responsables dels laboratoris planificaran les necessitats formatives i les comunicaran a l'adjudicatari per establir de manera consensuada el pla de formació continuada. Aquest pla pot suposar la formació bàsica de personal de nova incorporació o bé formació avançada pels usuaris habituals.

Manual d'usuari

El proveïdor haurà de lliurar els manuals d'usuari i/o protocols d'utilització tant de l'equipament, com del material, com del programari subministrat o insert de la tècnica, en català o castellà, si s'escau.

Seguretat i impacte ambiental

Els adjudicataris hauran de subministrar les fitxes de seguretat en català o castellà de tots els reactius dins de la documentació tècnica presentada. Es comprometen també a enviar actualitzacions de les fitxes quan n'hi hagi.

Tal com es descriu en els criteris d'adjudicació, es valorarà positivament que els residus generats pels equips no siguin tòxics ni nocius pel medi ambient i per tant no requereixin cap tractament especial.

11. Seguiment de l'execució de la instal·lació i del manteniment

Amb l'objectiu de realitzar un seguiment de la eficiència del contracte conjuntament entre l'empresa adjudicatària i el BST, de manera trimestral, s'analitzarà el funcionament dels equips, analitzant les incidències, avaries, no conformitats del període, resultats de control de qualitat intern i extern. Serà personal d'Operacions juntament amb el de Teràpies Cel·lular i Teràpies Avançades del BST qui realitzaran els informes de seguiment pertinents del servei de manteniment d'aquests equips.

12. Documentació sobre B

Documentació tècnica. Equips.

Els licitadors per tal de poder ser avaluats, hauran de presentar una **memòria tècnica** en el sobre B que inclogui com a mínim, en català o castellà:

- Fitxa tècnica dels equips.
- Tota la documentació tècnica detallada al punt 4 d'aquest document
- Manual d'usuari dels equips i fitxes de seguretat si s'escau.
- Proposta de qualificació dels equips mitjançant una IQ i una OQ,
- Altra documentació que demostrï el compliment dels requisits tècnics descrits en aquest plec i a més permeti fer la valoració subjectiva segons els criteris de puntuació descrits.
- Documentació justificativa del cronograma amb el detall dels mitjans d'implantació dels equips, i mitjans tècnics i humans.

En el supòsit que les empreses licitadores no presentin la documentació tècnica en el format requerit o no presentin suficient informació, no serà possible avaluar l'oferta tècnica i per tant es rebutjarà.

Millores

Les empreses licitadores per poder ser valorades, presentaran en el sobre B millores de qualsevol tipus contemplades i/o no contemplades al present plec, sempre i quan incideixin sobre el subministrament, i no alterin la naturalesa de les prestacions definides en el present plec tècnic.

Alguna possible millora pot ser:

- Aportació d'un dispositiu informàtic/Tablet, amb connectivitat al sistema de gestió de màquines, que permeti la visualització del procés productiu en remot, des de qualsevol ubicació.
- L'ús de materials que siguin respectuosos amb el medi ambient
- L'ús d'equips d'alta eficiència energètica
- Logística que minimitza les emissions de carboni

Documentació tècnica. Manteniment dels equips i assistència tècnica

- S'haurà d'aportar una proposta de caràcter tècnic, d'acord amb els elements d'execució descrits en els apartats anteriors
- Freqüència d'accions del servei tècnic: Detallar la freqüència de les accions de manteniment preventiu, normatiu i correctiu, d'acord amb el que prescriu la normativa vigent i els manuals dels equips.
- Manteniment del programari: Garantir el manteniment i suport del programari requerit, incloent llicències necessàries i suport en cas d'incidència.
- Evolució tecnològica: Incluir un pla d'evolució tecnològica que contempli actualitzacions de hardware i software durant la vigència del contracte.
- Formació: Presentar un pla de formació inicial i continuada per al personal del BST, incloent continguts, objectius, durada, lloc de realització i identificació dels formadors.

Memòria descriptiva que inclogui:

- Metodologia de comunicació. Caldrà descriure el procediment de comunicació de la incidència.
- La disponibilitat del sistema: Atès 24h, o 12 hores o 8 h, i si inclou caps de setmana i festius.
- Traçabilitat de la incidència. Un cop comunicada, descripció de quin registre i seguiment es fa de la incidència

13. Documentació sobre C

Oferta econòmica: equips.

L'oferta econòmica a incorporar, ha de fixar l'oferta del licitador, sense IVA i amb IVA, i no podrà ser superior al preu de sortida fixat, el qual s'ha fixat com a preu màxim, si la empresa licitadora fa una oferta per sobre del preu màxim fixat, suposarà l'exclusió del procés de licitació. El preu ofert, serà sobre el qual s'aplicarà el criteri econòmic segons la fórmula fixada en l'annex 7 del plec de clàusules administratives.

Per a presentar l'oferta, el licitador haurà d'utilitzar el formulari adjunt en la composició del sobre en els següents formats;

- Excel oferta econòmica
- Document annex 4 oferta econòmica

L'empresa licitadora haurà d'ofertar el preu unitari per equip que serà sobre el qual s'aplicarà la fórmula del criteri de valoració econòmic.

La documentació referent a la oferta econòmica haurà d'estar degudament signada per el representant/apoderat de l'empresa licitadora.

Documentació altres criteris automàtics

- Declaració responsable del termini de garantia de tots els equips
- Declaració responsable que garanteixi la reposició de peces malbaratades dels equips subministrats durant un període de 10 anys des de l'adquisició del mateix, aquesta declaració haurà de justificar i tindre un compromís de garantir aquesta reposició de peces en un període de 10 anys a partir de l'adquisició dels equips.

Oferta econòmica: manteniment dels equips i assistència tècnica

L'oferta econòmica a incorporar, ha de fixar l'oferta del licitador, sense IVA i amb IVA, i no podrà ser superior al preu de sortida fixat, el qual s'ha fixat com a preu màxim, si la empresa licitadora fa una oferta per sobre del preu màxim fixat, suposarà l'exclusió del procés de licitació. El preu ofert, serà sobre el qual s'aplicarà el criteri econòmic segons la fórmula fixada en l'annex 7 del plec de clàusules administratives.

Per a presentar l'oferta, el licitador haurà d'utilitzar el formulari adjunt en la composició del sobre en els següents formats;

- Excel oferta econòmica
- Document annex 4 oferta econòmica

D'altre banda, les empreses licitadores hauran d'incloure en format lliure:

- Preu unitari del manteniment del software
- Preu unitari del manteniment del hardware

La fórmula s'aplicarà al preu global, es a dir, a la suma del preu del manteniment del software + el preu del manteniment del hardware.

Advertència: La documentació econòmica haurà d'estar degudament signada per part del representant de l'empresa licitadora.

Documentació altres criteris automàtics

- Declaració responsable del temps de resposta del servei tècnic per a consultes urgents que pugui plantejar el BST davant possibles incidències i avaries.