

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ D'ALARMES TELEFÒNIQUES DE L'IAS.

PROCEDIMENT OBERT.

Expedient CONTR/2024/0000000110

Hospital Santa Caterina
C/ Doctor Castany, s/n
17190 Salt (Girona)
Tel. +34 972 189 023
informatica.ias@gencat.cat
www.ias.cat

 @iasgirona   

Contingut

1.	Objecte	3
2.	TERMINI I IMPORT DE LICITACIÓ.	3
3.	CONDICIONS GENERALS.	4
4.	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI.	4
5.	DOCUMENTACIÓ A APORTAR PEL LICITADOR: SOBRE ÚNIC DIGITAL	6
6.	CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	7
7.	DADES DE CONTACTE	8

1. Objecte

1.1. Objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques particulars a les quals s'ajusta el procediment obert, amb pluralitat de criteris, per el servei de manteniment del programari d'alarmes telefòniques de l'IAS.

L'IAS actualment disposa d'un sistema informàtic de gestió d'alarmes telefòniques que està integrada amb la centraleta de la marca Alcatel Lucent gestionada per Telefònica, que permet en cas d'un sagnat es pugui activar el "Codi Vermell" o en cas d'infart el "Codi Blau" automàticament.

Per tal de que l'IAS vagi adaptant el seu sistema a la gestió d'alarmes telefòniques, als nous requeriments del sector i de l'organització, és necessari contractar el servei de manteniment per tal d'adaptar el sistema.

La contractació té com a objecte principal el servei de **manteniment i suport** del programari de gestió d'alarmes telefòniques basat en el producte "Emergency Manager" de l'empresa Tpartnet.

2. TERMINI I IMPORT DE LICITACIÓ.

El termini d'execució del contracte tindrà una durada de 12 mesos amb possibilitat d'una pròrroga de 12 mesos addicionals, desglossats de la següent manera: els tres primers mesos corresponents al quart trimestre del 2024 i els nou mesos següents corresponents al primer, segon i tercer trimestre del 2025. Passat el primer any contractual, el contracte es podrà prorrogar per 12 mesos més, seguint el criteri esmentat anteriorment.

L'import màxim de licitació serà de **4.380,00€** (IVA no inclòs); PVP de l'iva (21%) **919,80€**.

3. CONDICIONS GENERALS.

El present plec de prescripcions tècniques particulars és d'aplicació conjunta amb el plec de clàusules administratives. De manera complementària i subsidiària, i en tant no s'oposi al present plec serà d'aplicació el contingut de l'oferta dels licitadors

4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI.

4.1 REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema de gestió d'alarmes telefòniques ha de tenir una interoperabilitat amb la centraleta Alcatel-Lucent que disposa l'IAS.

Servidor en el núvol amb 10 canals simultanis de trucades públiques.

Tràfic de sortida anual de fins a 5.000 trucades sortints.

El proveïdor ha de disposar de més de 6 tècnics certificats al màxim nivell en la plataforma Alcatel- Lucent (ACSE OXE).

El proveïdor ha de ser el mantenidor de la plataforma de telefonia de Actel de la generalitat i altres hospitals de Catalunya.

4.2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT.

El servei de manteniment, tindrà una durada de 12 mesos, de suport del sistema de gestió d'alarmes telefòniques, haurà de cobrir els següents punts:

- Manteniment correctiu. Activitat dins del manteniment general orientada a la resolució de qualsevol anomalia o error no d'acord amb els resultats esperats pel sistema. Es tracta d'incidències funcionals i/o tècniques detectades pels usuaris durant la utilització del sistema i que requereixen la

modificació/adaptació dels programes desenvolupats i per tant, està associat a una ordre de transport. És a dir, un defecte funcional i/o tècnic de l'aplicació objecte del present servei de manteniment. Entenem com a defecte funcional i/o tècnic de l'aplicació, una diferència entre les especificacions del sistema i el seu funcionament, sempre i quan aquesta diferència es produeixi a causa d'errors en la configuració del sistema o del desenvolupament de programes. Per tant, un defecte en formació o coneixement de l'usuari mai pot ser correctiu ja que no generaria ordre de transport.

- Actualització del programari. Actualització del programari amb noves versions del mateix, afegint noves eines i millores. Manteniment preventiu. Suport preventiu orientat al control tècnic del sistema i del seu correcte funcionament. Comprovació de la base de dades, de la correcta impressió, i de les identifications i nomenclatures del material.
- Servei de suport telefònic. El servei de suport telefònic ofereix l'atenció telefònica necessària per atendre incidències reportades pel centre. L'horari d'accés a aquest servei ha de ser de dilluns a divendres en horari de 8:00 a 17:00 (horari administratiu), exceptuant festius nacionals i locals. Els temps de resposta de les incidències o peticions de suport queda establert segons el tipus de incidència.
- Servei de suport 7x24. Per a les incidències greus a corregir fora d'horari administratiu d'atenció al client, s'habilitarà un servei de suport tècnic 24h 356 dies a l'any que es dedicarà de manera exclusiva a atendre incidències crítiques en el producte que forma part d'aquest contracte. Per accedir a aquest servei es facilitarà un número de telèfon on es reportaran les incidències en horari no administratiu (de 17:00 a 8:00) i en caps de setmana i festius. La trucada serà atesa per un servei de trucades que localitzarà al tècnic de suport de guàrdia.
- Servei d'assistència tècnica in-situ. Per a les incidències que demanin assistència tècnica in situ, es desplaçarà un tècnic de suport a les instal·lacions del centre o ubicació que requereixi l'assistència. La cobertura d'aquest servei serà de dilluns a divendres en horari administratiu de 8:00 a 17:00 exceptuant festius nacionals i locals a Barcelona. El temps màxim de resposta queda fixat en 8 hores laborables des del moment que es comuniqui el avis als tècnics d'assistència in situ. L'empresa adjudicatària disposarà dels

mitjans tècnics i humans a la seva disposició per resoldre la incidència en el menor temps possible.

4.3 DOCUMENTACIÓ GENERADA DURANT L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Durant la provisió del servei de manteniment, per part del contractista, es documentaran les especificacions funcionals i es descriuran els nous processos, programes i parametritzacions realitzades per cada nou procés o nova funcionalitat. L'empresa adjudicatària documentarà segons el format i les plantilles definides si escau.

5. DOCUMENTACIÓ A APORTAR PEL LICITADOR: SOBRE ÚNIC DIGITAL

Contingut del SOBRE ÚNIC DIGITAL:

- Annex 1 del PCAP
- Certificat d'exclusivitat del proveïdor per al manteniment del programari de gestió d'alarmes telefòniques "Emergency Manager".
- A efectes no valoratius, Memòria de la descripció funcional i tècnica (epígraf 4.1, 4.2, d'aquest Plec) conforme als requeriments mínims del servei objecte del contracte.
- Oferta econòmica segons l'ANNEX 2 del PCAP, amb el detall que s'indica a continuació:

Concepte	Servei	Import (exclos IVA)	Període
Servei manteneniment "Emergency Manager"	• Manteniment correctiu • Manteniment evolutiu • Assistència tècnica in situ • Atenció telefònica 24x7	1.095,00€	4 trimestre 2024
Servei manteneniment "Emergency Manager"	• Manteniment correctiu • Manteniment evolutiu • Assistència tècnica in situ • Atenció telefònica 24x7 •	3.285,00€	1, 2 i 3 trimestre 2025

6. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

6.1 OFERTA ECONÒMICA

La valoració de les proposicions de contingut econòmic i de criteris objectius o automàtics, es durà a terme per l'aplicació dels següents criteris de valoració:

6.1.1 Preu (fins a 100 punts)

En aquest concepte es tindrà en compte el preu final a satisfer per l'òrgan de contractació en cas de ser adjudicat, inclosos, si s'escau, els accessoris, formació, treballs d'instal·lació, etc. (llevat l'IVA).

La puntuació màxima d'aquest criteri serà de 100 punts. Una oferta es considerarà desproporcionada o anormalment baixa si el seu total es inferior al 20% de l'import de licitació. Les ofertes considerades desproporcionades o anormalment baixes no seran excloses de la valoració.

El procediment de càlcul per a ponderar les ofertes econòmiques serà el següent:

$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{M} \right) \right] \times P$	Pv= Puntuació de l'oferta a valorar P = Punts criteri econòmic = 100 Om = Oferta millor Ov = Oferta a valorar IL = Import de licitació M = Factor de modulació = 1
---	--

7. DADES DE CONTACTE

Per a qualsevol dubte de caràcter tècnic relacionat amb aquest Plec de Prescripcions Tècniques, aclariment o visita tècnica es pot contactar amb el cap de sistemes al telèfon 972 18 90 26, a l'atenció de Josep Maria Roca i Salvatella o per correu electrònic: josepmaria.roca.ias@gencat.cat.

Per a qualsevol dubte, aclariment de caràcter jurídic o administratiu, es podrà contactar amb la responsable de Contractació Administrativa Pública de l'IAS (M.Jesús Costa Serra) per telèfon 972 18 25 09 o per correu electrònic : mariajesus.costa.ias@gencat.cat.

Salt, 16 de Setembre de 2024

Josep Maria Roca i Salvatella.
Cap de Sistemes i Comunicacions
Institut d'Assistència Sanitària
Departament de Salut | Generalitat de Catalunya
Hospital Santa Caterina