

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRACTE DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DEL SOFTWARE I INTERACTIUS DESENVOLUPATS PER SONO TECNOLOGÍA
AUDIOVISUAL, S.L.

Expedient NEGSPFP 24/40

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRACTE DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DEL SOFTWARE I INTERACTIUS DESENVOLUPATS PER SONO TECNOLOGÍA
AUDIOVISUAL, S.L

CONTINGUT

1	OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	2
1.1	Finalitat	2
1.2	Definicions	2
2	ÀMBIT	3
3	RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS MÍNIMES DE L'ADJUDICATARI.....	3
4	PROCEDIMENTS GENERALS	4
5	CONDICIONS DEL SERVEI	5
6	INFORMES	6
7	CLASSIFICACIÓ D'AVARIES I TEMPS DE RESOLUCIÓ.....	7

1 OBJECTE DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir l'abast i les condicions tècniques de la prestació del servei de manteniment preventiu i correctiu dels software (CRESTON i Brightauthor), així com els interactius desenvolupats per SONO TECNOLOGÍA AUDIOVISUAL, S.L i utilitzats en diferents espais expositius del Recinte Modernista propietat de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (en endavant FP).

En concret les tasques que inclouen aquest contracte són:

- Revisió configuració players BrightSign.
- Revisió configuració interactius informàtics.
- Revisió programació del sistema de control.

Dintre d'aquests conceptes, les tasques a realitzar serien les indicades a continuació:

- Verificació de sincronia entre players BrightSign.
- Revisió estats interactius.
- Revisió recepció i enviament d'ordres sistema de control.

1.1 Finalitat

L'empresa adjudicatària serà responsable del servei de manteniment preventiu i correctiu dels software i els interactius utilitzats en diferents espais del Recinte Modernista propietat de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per garantir la disponibilitat, la durabilitat i la qualitat del servei dels equips.

La responsabilitat del servei inclou:

- Gestió del manteniment
 - Manteniment preventiu
 - Manteniment correctiu (mà d'obra i material)
- Gestió documental.

1.2 Definicions

- **Manteniment Preventiu:** Son 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:** Es 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.
- **Acord de Nivell de Servei (ANS):** Son els indicadors que permeten avaluar la qualitat del servei.
- **Temps de resposta:** És el temps transcorregut entre la comunicació d'un incident o avaria i la presència física d'un tècnic per a resoldre-la.
- **Temps de resolució:** És el temps transcorregut entre la comunicació d'un incident o avaria i la resolució de la mateixa
- **Temps disponible d'un equip:** És el temps durant el qual es pot utilitzar un equip

2 ÀMBIT

L'àmbit d'aquest servei seran el software i els interactius ubicats en diferents espais expositius del Recinte Modernista propietat del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

En concret aquests espais són;

- La zona de taquilles.
- La zona de túnels.
- El pavelló de Sant Salvador.

3 RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS MÍNIMES DE L'ADJUDICATARI

El contractista assumirà les responsabilitats i obligacions que s'exposen a continuació:

- Serà per compte del contractista el material emprat per al desenvolupament de les tasques de manteniment preventiu. Serà per compte de la FP el material emprat pel manteniment correctiu.
- El contractista serà responsable de l'actualització del software a l'equipament susceptible d'actualitzar-se, sense increment de l'import del contracte.
- Caldrà garantir un temps de funcionament òptim en cada un dels sistemes implicats en l'àmbit d'actuació del 96 % 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 la FP o

tercers les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes a l'hora d'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, equips d'elevació material (polispast, etc.), 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.
- La disponibilitat del personal estarà d'acord amb la cobertura del servei correctiu de 24h.
- El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present Contracte sense autorització prèvia del Centre.
- 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 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

4 PROCEDIMENTS GENERALS

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

- Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el contractista a partir de la recepció d'una notificació d'avaría via email, cursada pel departament de Serveis Generals, a través del software de facility management de la FP (software FAMA), la qual donarà lloc a l'exploració, diagnosi i correcció dels problemes per part del contractista. Un cop resolta l'avaría, es donarà compte a Serveis Generals de la seva resolució. Si l'avaría és irreparable, la reparació té un cost desproporcionat o no és recomanable, el tècnic ho comunicarà al responsable de manteniment abans de procedir a la seva reparació.

- La FP 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.
- La FP 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.
- La FP 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.
- Per programar les actuacions a qualsevol sala tècnica, caldrà que l'empresa adjudicatària es coordini prèviament amb el cap de manteniment o la persona que la FP designi de tal manera que no quedi afectada l'activitat del pavelló.

5 CONDICIONS DEL SERVEI

- Mantenir l'ordre i la neteja de les sales tècniques.
- Quan es faci un manteniment correctiu s'executarà la neteja conseqüència de l'actuació.
- Informar de qualsevol actuació addicional no considerada en el plec i que el licitador consideri necessària per a l'execució del servei.
- Entendre que es tracta del manteniment d'equipament i espais sensibles, amb un alt grau d'exigència per part dels usuaris i equipaments dels pavellons, per tant el grau d'exigència de la FP 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.
- La FP, no assumeix cap responsabilitat per errors o interpretacions errònies de la informació continguda en aquest plec de condicions.
- El contractista facilitarà a la FP el llistat dels principals paràmetres de funcionament del software i dels Interactius indicant quins valors de referència han de tenir per garantir un correcte i eficient funcionament.

- La realització de les visites anuals de manteniment preventiu i normatiu (tècnic legal) és realitzaran en els següents mesos:
 - 1era visita. GENER
 - 2ona visita. MARÇ
 - 3er visita. MAIG
 - 4rt visita. JULIOL
 - 5ena Visita SETEMBRE
 - 6ena visita NOVENBRE
- El contractista haurà de posar de manifest qualsevol defecte del software o dels Interactius 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.
- Les intervencions de manteniment correctiu es realitzaran, prèvia presentació i acceptació de pressupost per part de la FP. Els materials i sistemes utilitzats hauran d'ésser idèntics o de les mateixes característiques que els 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.

6 INFORMES

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

- Per cada intervenció de manteniment correctiu el contractista presentarà un albarà al servei de manteniment de la FP en el que farà constar el pavelló afectat, la causa de l'avaría i la solució (materials i ma d'obra necessaris)
- Per cada visita preventiva, informe i certificat de manteniment preventiu i normatiu (tècnic legal) per a cada equip.
- Trimestralment, o a petició del Centre, un informe resum de l'històric d'avaries de cada equip, de les averies resoltes i pendents. Així com un càlcul del temps d'equip aturat, en el període determinat.
- El contractista presentarà, anualment i a la finalització del contracte un informe que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període, 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.

7 CLASSIFICACIÓ D'AVARIES, TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ

Classificació d'avaries i temps de resolució

Es consideraran cinc tipus d'avaries: urgent imminent, prioritat alta, prioritat mitjana, prioritat baixa i programada, que es defineixen així:

- P0: Urgent imminent. Temps màxim de resolució (OT finalitzada) 3 hores. Si és necessari, s'haurà d'utilitzar material de lloguer a càrrec del contractista per poder resoldre la incidència en el temps establert. Si és estrictament necessari i la incidència recau en horari nocturn o part de horari nocturn o festiu, es mantindrà el temps de resolució i es cobraran aquestes hores amb la tarifa destinada a aquest fi.
- P1: Prioritat alta. Temps màxim de resolució (OT finalitzada) 8 hores. Si és necessari, s'haurà d'utilitzar material de lloguer a càrrec del contractista per poder resoldre la incidència en el temps establert. Si és estrictament necessari i la incidència recau en horari nocturn o part de horari nocturn o festiu, es mantindrà el temps de resolució i es cobraran aquestes hores amb la tarifa destinada a aquest fi.
- P2: Prioritat Mitja. Temps màxim de resolució (OT finalitzada) 24 hores. Tota incidència que depengui del muntatge i desmuntatge per part de la empresa de disseny museística CROQUIS. Si és necessari, s'haurà d'utilitzar material de lloguer a càrrec del contractista per poder resoldre la incidència en el temps establert. Si és estrictament necessari i la incidència recau en horari nocturn o part de horari nocturn o festiu, es mantindrà el temps de resolució i es cobraran aquestes hores amb la tarifa destinada a aquest fi.
- P3: Prioritat Baixa. Temps màxim de resolució (OT finalitzada) tres dies. Si és necessari, s'haurà d'utilitzar material de lloguer a càrrec del contractista per poder resoldre la incidència en el temps establert. Si és estrictament necessari i la incidència recau en horari nocturn o part de horari nocturn o festiu, es mantindrà el temps de resolució i es cobraran aquestes hores amb la tarifa destinada a aquest fi.
- P10: Programada. Temps màxim de resolució (OT finalitzada) una setmana. Si és necessari, s'haurà d'utilitzar material de lloguer a càrrec del contractista per poder resoldre la incidència en el temps establert.