



CONSORCI
HOSPITALARI
DE VIC

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MICROINFORMÀTICA I HELP-DESK PER AL CONSORCI
HOSPITALARI DE VIC**

EXPEDIENT CHV 01/25 NH

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MICROINFORMÀTICA I HELP-DESK PER AL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

1. INTRODUCCIÓ

El Consorci Hospitalari de Vic (CHV) neix a l'any 1986 com un consorci hospitalari integrat per la Generalitat de Catalunya i la fundació de l'Hospital de la Santa Creu de Vic. L'objecte del CHV és el desenvolupament d'activitats sanitàries assistencials al servei de la ciutadania; la població de referència és la comarca d'Osona.

Per a donar suport als clients usuaris interns de tal manera que puguin realitzar les seves tasques de forma òptima, és voluntat del Consorci dotar-se de recursos adequats pel què fa a microinformàtica i help-desk.

2. OBJECTIU I ABAST DEL SERVEI

2.1 Objectiu

L'objectiu del present concurs és la contractació de serveis per al suport en microinformàtica i help-desk (ajuda a l'usuari).

2.2 Abast

L'abast del servei objecte de contractació es refereix a un servei combinat de microinformàtica i help-desk.

Es requereixen els serveis combinats per a microinformàtica i help-desk a jornada completa (8 hores), per als dies laborables, el que significa segons el calendari de treball del Consorci Hospitalari de Vic d'un total de 1.976 hores anuals. Aquest servei també s'haurà de contemplar cobert durant les vacances i possibles absències.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Característiques del servei de microinformàtica i Help-Desk

- Presència física en les dependències de l'empresa.
- S'hauran de realitzar tasques relacionades amb la microinformàtica, concretament:
 - Instal·lació de sistemes operatius de client
 - Instal·lació d'aplicacions de client
 - Configuració d'equips de client i perifèrics
 - Inventariat d'equips de client



- Reparacions de primera instància d'equips de client (substituir components de PCs, desencallar paper d'impressores, etc). S'exclouen reparacions que necessiten de coneixement tècnic electrònic.
- Relacionar-se amb els clients interns de l'empresa (usuaris), informant-los en relació a la utilització dels equips de client.
- Es requereix que els professionals adscrits al servei del professional que aportin els coneixements necessaris per a la realització de les tasques esmentades, a nivell acadèmic i/o d'experiència professional.
- Es requereixen coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari avançat dels professionals adscrits al servei.
- Es requereix dels professionals adscrits al servei disposició per aprendre el funcionament de les aplicacions corporatives, per tal de poder donar servei de suport en la utilització als usuaris clients.
- Degut a la inversió necessària en temps per a la formació inicial en el funcionament de les aplicacions corporatives, serà de molta importància evitar la rotació en el servei per part de l'empresa adjudicatària, que obligui a formacions continuades. Els diversos professionals que cobreixin el servei han d'estar degudament formats.
- La prestació del servei, s'adaptarà a l'horari que li marqui el CHV, dins del rang entre del 8 hores del matí i les 19 hores del vespre.
- Es requerirà del professional els possibles desplaçaments amb vehicle propi entre els diferents centres de l'empresa, situats tots en la comarca d'Osona (bàsicament Vic i Manlleu).
- Es requerirà dels professionals dedicats al servei la utilització de les eines de registre d'activitats del CHV.
- Les hores perdudes per causa de substitucions urgents degut a baixes laborals dels tècnics adjudicats, caldrà recuperar-les, de forma a convenir entre CHV i l'empresa contractada.
- Si les substitucions urgents degut a baixes laborals dels tècnics adjudicats, no es poden fer en un termini màxim de 4 hores, les hores perdudes a recuperar es multiplicaran per 2, en forma de penalització del servei.
- Es requerirà disposar en plantilla d'un equip de substitució format mínim per 2 persones amb la mateixa titulació i experiència. Presentar els TC2 amb la documentació administrativa.
- Es requerirà disposar en plantilla, per assignar a la gestió del projecte d'un coordinador amb certificació ITIL 4 Managing Professional (MP) i més de 10 anys d'experiència en la gestió d'equips. Presentar els TC2 amb la documentació administrativa.

- Es valorarà la possibilitat d'escalat de problemes a tècnics de perfil superior, de l'empresa contractada.
- Es valorarà la possibilitat de plans de formació, a càrrec de l'empresa contractada, per als tècnics adjudicats al servei.
- Es valorarà la possibilitat de plans de manteniment preventiu, en períodes de disminució de necessitat de servei

4. CERTIFICACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Es requereix de l'empresa adjudicatària les següents certificacions o equivalents:

- Certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de categoria Alt
- ISO 9001 de Qualitat
- ISO 14001 Gestió Mediambiental
- ISO 20000-1 Gestió de serveis TIC
- ISO 27001 relativa als Sistemes de seguretat de la informació
- ISO 45001 relativa gestió de seguretat i salut en el treball

5. GESTIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària proposarà la metodologia de gestió de seguiment del servei que cregui oportuna per a la seva avaluació periòdica, i possible correcció si es considera necessària.

6. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari es compromet a no subministrar informació ni revelar o cedir dades o documents a tercers, o còpia dels mateixos, proporcionats per la Administració per a qualsevol altre ús no previst com necessari en els presents Plecs, així com a complir en tot moment la legislació existent en matèria de protecció de dades.

Els licitadors no faran ús de la informació que es subministra amb la documentació d'aquest concurs per a altres fins diferents a la elaboració de les corresponents ofertes, i no podran traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

L'adjudicatari declara expressament que coneix quedar obligat al compliment del que està disposat en la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals. Igualment seran d'aplicació les disposicions de desenvolupament de la norma anterior en matèria de protecció de dades que es trobin en vigor a l'adjudicació d'aquest contracte o que puguin estar-ho durant la seva vigència. L'adjudicatari es compromet explícitament a formar i informar al seu personal de les obligacions que de tals normes s'emanen. Per això realitzarà les accions necessàries.

7. PROPIETAT DEL TREBALL

Tots els estudis i documents, així com els productes i subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat del Consorci Hospitalari de Vic, qui

podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, total o parcialment, sense que pugui oposar-se a això l'adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de la execució del present contracte pogués correspondre-li, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest Plec de Condicions, bé sigui en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa del Consorci Hospitalari de Vic.

Així mateix, el CHV tindrà la facultat discrecional de valorar qualsevol altre element que al seu judici sigui convenient tenir en compte alhora d'apreciar la qualitat i eficàcia de la memòria presentada.

8. REGLES ESPECIALS RESPECTE EL PERSONAL LABORAL DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits als plecs, en els casos en què s'estableixin requisits específics de titulació i experiència, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'entitat contractant del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que hi hagi estabilitat a l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb vista a no alterar el bon funcionament del servei informant en tot moment a l'entitat contractant.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, el exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada als plecs com a objecte del contracte.

L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte a les dependències del CHV, justificat per la naturalesa del servei que es contracta. En aquest cas, el personal de l'empresa contractista ocuparà espais de treball diferenciats del que ocupen els empleats del CHV. Correspon també a l'empresa contractista vetllar pel compliment d'aquesta obligació.

Quan el personal de l'empresa contractista incorri en actes o omissions que comprometin o pertorbin la bona marxa del treball o el compliment del programa d'execució fixat, l'òrgan de contractació podrà exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per aconseguir o restablir el bon ordre en l'execució del pactat, sense perjudici del que disposa la LCSP 9/17 sobre el compliment dels terminis i les causes de resolució del contracte.

El contractista notificarà a l'Administració les dades del personal que efectuarà els treballs objecte del contracte, als quals es dotarà de la credencial adequada per facilitar-ne el compliment, però sense que cap cas l'acreditació esmentada confereix a aquest personal el caràcter d'agents del CHV.

En cap cas s'identificarà al contracte el nom dels treballadors que l'empresa utilitzarà per complir el contracte, ni cap altre element que pugui suposar que l'objecte del contracte és la posada a disposició del CHV d'un treballador concret.

El personal de l'empresa contractista no manté cap relació amb el CHV, quedant vinculat única i exclusivament davant del contractista.

L'empresa contractista haurà de designar almenys un coordinador tècnic o responsable, integrat a la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- ☐ Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant de l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'entitat contractant, d'altra, en tota la relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- ☐ Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- ☐ Supervisar l'exercici correcte per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència del personal al lloc de treball.
- ☐ Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte; a aquest efecte s'ha de coordinar adequadament l'empresa contractista amb l'entitat contractant, als efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
- ☐ Informar l'entitat contractant sobre les variacions, ocasionals o permanents, a la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

9. DOCUMENTACIÓ A APORTAR EN EL SOBRE B

Declaració responsable: presentació de la declaració de responsable mitjançant la qual es declara que es compleixen els requisits establert en el present concurs.

Memòria: l'empresa licitadora ha de presentar la documentació tècnica amb la suficient qualitat d'informació. La memòria ha de donar resposta als criteris de valoració subjectes a judici de valor (sobre B), en cap cas ha d'incloure documentació tècnica o econòmica avaluable automàticament (sobre C) en el sobre B.

Índex de la memòria:

- ✓ Índex
- ✓ Memòria
 - Realització de tasques relacionades amb la microinformàtica
 - Nivell acadèmic i/o experiència professional en el servei requerit
 - Coneixements d'eines d'ofimàtica a nivell d'usuari avançat
 - Gestió del servei, conforme el que preveu la clàusula 6 del PPT.

10. DOCUMENTACIÓ A APORTAR EN EL SOBRE C

Dins el sobre C (documentació tècnica i econòmica avaluable automàticament) el licitador haurà d'incloure-hi la documentació següent:

- ✓ Annex C1