

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT
PREVENTIU, CORRECTIU I NORMATIU DEL SOFTWARE
FORUM DE CARL ZEISS PEL SERVEI D'OFTALMOLOGIA
DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE**

Expedient número: CSE/AH02/ 1101438845/26/PNSP

INDEX

1.	OBJECTE	4
2.	DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE	4
3.	ÀMBIT D'APLICACIÓ	5
3.1	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
4.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	5
5.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	7
5.1	Manteniment Preventiu i Normatiu	8
5.2	Manteniment Correctiu	9
6.	SEGUIMENT DEL SERVEI	11
6.1	Inventari	12
6.2	Informe inicial	12
6.3	Informe final	12
6.4	Pla de manteniment	12
6.5	Actes de manteniment	13
6.6	Informe d'explotació	13
6.7	Informe anual	13
6.8	Informe per incidència (Crítica, mal ús o negligència)	14
7.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)	14
7.1	SLA de Manteniment preventiu i normatiu	14
7.2	SLA de Manteniment correctiu	15
8.	MITJANS HUMANS	16
8.1	Organigrama funcional	16
8.2	Identificació	17
8.3	Composició de l'equip	17
8.4	Cobertura de vacances, baixes	18
9.	MITJANS TÈCNICS I MATERIALS	19

9.1	Mitjans tècnics	19
9.2	Mitjans materials	19
9.3	Senyalització i delimitació de les zones de treball	20
10.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	20
11.	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA	21

Annex I: Plànols

Annex II: Inventari

Annex III: Presentació calendari preventius

Annex IV: Informe SLA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I NORMATIU DEL SOFTWARE FORUM DE CARL ZEISS PEL SERVEI D'OFTALMOLOGIA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE

1. OBJECTE

El present plec té per objecte establir les condicions i criteris de la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i normatiu del software FORUM de CARL ZEISS pel servei d'Oftalmologia de l'Hospital Universitari de Bellvitge (a partir d'ara HUB), d'acord amb les especificacions del fabricant.

Serà objecte i responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel compliment de les lleis, reglaments i normes vigents.

2. DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE

L'HUB està ubicat a c/ Feixa Llarga, s/n, de l'Hospitalet de Llobregat. Als efectes d'aquest contracte, està compost pels diferents edificis que a continuació es relacionen:

	Edifici	Plantes	Superfície	Observacions
HUB	EDIFICI PRINCIPAL	Soterrani 2 a planta 20	55.921 m ²	Quiròfans oftalmologia (planta 0)
CEX	EDIFICI CONSULTES EXTERNES	Soterrani 1 a planta 4	15.573 m ²	Consultes externes oftalmologia
ETQ	EDIFICI TECNICQUIRÚRGIC	Soterrani 1 a planta 5	42.834 m ²	Urgències oftalmologia (planta 0, mòdul A)
DEL	EDIFICI DELTA	Planta 0 a planta 4	4.766 m ²	
AEI	ANTIGA ESCOLA INFERMERIA	Soterrani 1 a planta 7	8.509 m ²	
EDR	EDIFICI RECERCA	Planta 0	1.123 m ²	
CEI	EDIFICI CEIC	Planta 0	82 m ²	
BUG	EDIFICI BUGADERIA	Planta 0 a 1	1.610 m ²	
BIO	BIOBANC	Planta 0	207 m ²	
MJA	MÒDUL JARDÍ	Planta 0 a 1	324 m ²	
MME	MÒDUL METADONA	Planta 0	122 m ²	

CI1	CENTRAL TÈRMICA I DE FRED	Soterrani 2 a planta 1	2.095 m ²	
	MAGATZEM DE RESIDUS	Planta 0	587 m ²	
	CENTRAL ELÈCTRICA 3 I 4	Planta 0	636 m ²	
CI2	CENTRAL ELÈCTRICA 2	Soterrani 2 a planta 1	990 m ²	
	SALA AIGÜES RESIDUALS	Planta 0	130 m ²	
CI3	CENTRAL D'INSTAL·LACIONS 3	Planta 0		
AP1	Pàrquing públic 01			
AP2	Pàrquing empleats 02			
AP3	Pàrquing empleats 03			
	TOTAL HUB	-	135.509 m²	

A l'Annex I s'adjunta el plànol d'ubicació de l'HUB amb els edificis.

3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

S'indica a l'Annex II l'inventari del SOFTWARE a revisar objecte del present contracte.

3.1 HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari del servei prestat serà de dilluns a divendres, en el torn de matí (entre les 7 i les 18h, en jornades de 8h), quan es presti el servei.

4. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

A més de les que s'especifiquen en aquest plec, són OBLIGACIONS de l'empresa adjudicatària, les següents:

- El personal designat per l'empresa adjudicatària, així com els vehicles utilitzats en el servei, hauran d'anar degudament identificats i el personal estarà obligat a acreditar-se a qualsevol requeriment de l'hospital.
- Serà responsable dels danys causats als equips i a tercers en el cas que aquests siguin provocats per fallides o negligències del seu personal en les actuacions que han de portar

a terme per l'acompliment del servei objecte de la contractació. I hauran d'informar d'aquests en els terminis establerts en la legislació vigent. Assumir la plena responsabilitat de l'execució dels treballs i dels seus treballadors.

- c) Mantenir lliure d'obstacles i objectes les vies d'evacuació i d'emergència de les dependències on es treballi.
- d) Fer-se càrrec de l'evacuació dels residus que s'originin amb motiu de la prestació del servei.
- e) Que els edificis i les instal·lacions compleixin en tot moment la normativa vigent i reglamentació legal aplicable, tant de caràcter general, comunitari, nacional o autonòmic, d'obligat compliment, quan ho requereixin.
- f) Serà responsabilitat de l'adjudicatari la notificació de qualsevol canvi de la legislació durant la vigència del contracte, que obligués a la modificació total o parcial de les instal·lacions o equipaments.
- g) En l'horari establert en aquest PPT, els tècnics hauran de treballar exclusivament per l'HUB, essent objecte de penalització el seu incompliment.
- h) En cas que s'hagin de realitzar operacions sorolloses o molestes han de comunicar-ho prèviament als serveis tècnics de l'HUB per a la seva planificació.
- i) L'HUB no és farà càrrec en cap cas de serveis que no hagi ordenat la Direcció d'Infraestructures i Serveis Generals (DISG) o no estiguin dins de les presents clàusules, així com treballs sol·licitats per altres serveis o unitats no previstes en el present contracte. En el cas que a l'adjudicatari li arribés alguna petició ho comunicarà immediatament a la Unitat de referència del servei contractat per a la seva gestió.
- j) L'empresa adjudicatària durà a terme, en representació de l'HUB, les reclamacions de les avaries relacionades amb intervencions, d'altres empreses, que estiguin en període de garantia.
- k) L'empresa adjudicatària té l'obligació d'adherir-se a les polítiques del tabac de l'hospital, i vetllarà pel seu compliment, aplicant les mesures que corresponguin en coordinació amb el centre, de tots els treballadors que desenvolupin qualsevol treball en el recinte hospitalari.

- l) L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'HUB un llistat dels tècnics i operaris que faran les revisions i manteniment i farà constar la seva formació en l'equipament objecte del contracte, aportant els corresponents certificats.
- m) L'adjudicatari disposarà de la documentació legal necessària per a la seva activitat.
- n) En totes les intervencions, l'adjudicatari haurà de prendre les mesures de seguretat necessàries d'acord amb la normativa vigent per a la prevenció de riscos laborals.
- o) En totes les seves intervencions, el personal de l'empresa adjudicatària complirà les instruccions recollides en les guies tècniques de l'ICS per a la prevenció de riscos sanitaris: Mesures per a la prevenció del risc de la legionel·losi a les instal·lacions dels centres sanitaris de l'ICS. Mesures per a la prevenció d'infeccions nosocomials en la realització d'obres als centres sanitaris de l'ICS. Document d'informació per a empreses contractades de l'Hospital Universitari de Bellvitge. Pla d'Emergències de l'Hospital Universitari de Bellvitge (disponible a la intranet de l'HUB).
- p) L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.
- q) L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.
- r) L'equip de coordinació, amb l'assessorament de la UBP i de l'organització preventiva de l'empresa adjudicatària, podrà establir un calendari de reunions periòdiques, on es tractaran temes relacionats amb la prevenció de riscos laborals derivats de la concurrència d'empreses al centre de treball.

5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El present contracte depèn de la Direcció d'Infraestructures i Serveis Generals (DISG) i serà gestionat per la Unitat d'Electromedicina i Enginyeria Biomèdica.

El servei de manteniment inclou els següents tipus d'actuacions, a realitzar al SOFTWARE descrit a l'Annex II:

- ✓ Manteniment Preventiu i Normatiu
- ✓ Manteniment Correctiu

La política de manteniment a aplicar per l'empresa adjudicatària haurà de tendir a prevenir la fallada, a corregir els defectes abans que donin lloc a fallada i, en cas que es produeixi, resoldre'ls en un temps el més breu possible, adoptant les mesures correctores oportunes per a prevenir la seva repetició i garantint en tot moment la seguretat dels usuaris.

La supervisió final del bon funcionament de les instal·lacions de l'HUB recau sobre l'empresa adjudicatària, per tant, l'empresa haurà de supervisar, controlar i gestionar tots els elements, informant en tot moment a la DISG del HUB, de qualsevol anomalia que es detecti o qualsevol actuació necessària.

Sempre s'informarà a la DISG, amb dues setmanes d'antelació, de les actuacions previstes que afectin la disponibilitat dels aparells, de tal forma que la persona designada per la DISG autoritzarà o no la realització de les mateixes.

Les operacions de manteniment del sistema FORUM es realitzaran preferentment mitjançant connexió remota per part del servei tècnic oficial del fabricant. En cas que sigui necessari, es podrà dur a terme una intervenció presencial a les instal·lacions de l'hospital. Només de manera excepcional, i prèvia autorització expressa del centre, es podrà derivar el sistema als serveis tècnics externs del fabricant, amb l'informe tècnic previ corresponent.

5.1 Manteniment Preventiu i Normatiu

Aquest servei consisteix en realitzar les **operacions de manteniment programades** i inclou el **tècnic-legal** d'obligat compliment en els intervals predeterminats, amb l'objectiu de reduir la probabilitat de fallada o degradació de funcionament dels elements.

El manteniment normatiu es durà a terme d'acord la normativa vigent durant la durada del contracte.

S'inclouen totes les accions necessàries: tècniques, administratives i de gestió.

Operativa

Pel que fa a la periodicitat de les actuacions de manteniment del sistema FORUM, la data de referència per a la realització de cada intervenció serà la de l'última actuació efectiva del mateix tipus (per exemple, actualització de programari, comprovació de rendiment, revisió de seguretat, etc.), i no pas la data d'inici del contracte. Les operacions es programaran en funció de les recomanacions del fabricant i de les necessitats detectades mitjançant monitorització remota.

Durant el desenvolupament d'aquestes operacions no es podrà deixar sense servei als edificis.

Així mateix, les intervencions de manteniment s'han de desenvolupar procurant la mínima incidència sobre l'activitat pròpia de l'HUB. Amb aquest objectiu, les operacions de manteniment del sistema FORUM que impliquin la parada temporal del sistema o la seva funcionalitat es programaran preferentment en horaris de baixa activitat assistencial, incloent-hi, si escau, horaris especials, nocturns o dies festius. Aquestes intervencions no suposaran cap cost addicional al previst en el contracte.

A l'Annex III, s'inclou el format amb el que cal presentar el calendari de manteniments preventius. El calendari es validarà amb els Responsables del HUB.

5.2 Manteniment Correctiu

Aquest manteniment és **l'executat després de reconèixer una avaria o deficiència**, qualsevol que sigui la causa, amb la finalitat de portar un element a un estat en el que pugui desenvolupar la funció requerida.

S'inclouen totes les accions necessàries: tècniques, administratives i de gestió.

Operativa

Les operacions de manteniment correctiu es realitzaran a partir de la recepció d'una notificació d'avaría la qual donarà lloc a l'exploració, diagnòsi i correcció dels problemes, o en el seu cas, a la petició d'intervenció per part de l'empresa especialitzada que hagi de resoldre les anomalies detectades.

Aquesta notificació donarà lloc a un procés de diagnòsi remota o presencial per identificar la causa del problema i aplicar les accions correctores corresponents per part del servei tècnic oficial. En cas que l'origen de la incidència esdevingui un ús inadequat o negligent del sistema

per part del personal usuari, l'empresa adjudicatària podrà proposar una intervenció específica, amb un pressupost associat, que haurà de ser prèviament autoritzat per part de l'Hospital.

Per tant, tots els manteniment correctius associats a un pressupost hauran de ser valorats prèviament i necessitaran sempre de l'autorització del Responsable assignat de la DISG.

Un cop resolta l'avaria, en donarà compte de la seva resolució mitjançant la corresponent "Ordre de treball" (albarà de finalització de tasca) en la que s'indicarà:

- L'acció correctiva realitzada
- Hores emprades
- Número de la Petició de Servei (PDS)

Aquesta ordre de treball haurà d'estar signada pel cap de manteniment de l'empresa adjudicatària.

En cas que es detecti una incidència greu en el sistema FORUM que no sigui resoluble amb les actualitzacions o intervencions habituals, o bé si el cost de la seva restauració resulta desproporcionat respecte al cost d'una nova implantació o versió més avançada, i especialment si el sistema ha quedat obsolet segons indicacions del fabricant, l'empresa adjudicatària podrà proposar a l'Hospital la seva desinstal·lació o substitució. Aquesta proposta haurà d'anar acompanyada de la justificació tècnica corresponent i no es podrà dur a terme sense l'aprovació expressa del centre.

HUB no atindrà cap factura d'ordres de treballs correctives si no estan signades i aprovades per la DISG o la seva delegació responsable.

Comunicació envers les incidències

Les incidències poden generar-se per notificació de l'HUB, o bé per detecció de l'empresa adjudicatària.

Per a la notificació de les incidències des de l'HUB, l'empresa ha d'aportar com a mínim un número de telèfon disponible 24hores i 365dies i una adreça de correu electrònic.

En cas que sigui l'adjudicatari qui detecti la incidència, aquest haurà d'informar a la DISG immediatament via correu electrònic a electromedicina@bellvitgehospital.cat.

L'adjudicatari haurà de registrar les incidències amb el número de Petició de Servei (PDS) corresponent i la tipificació que l'HUB defineixi al respecte .

5.2.1 Servei d'Assistència Tècnica - SAT

Sistemes de comunicació i avisos del SAT

L'adjudicatari haurà de facilitar el procediment a seguir per la utilització d'aquests serveis, donant el/s número/s de telèfon i altres vies d'avis com poder ser adreces electròniques... i especificant les dades d'interès que s'han de donar en cas d'avis.

Registre

El SAT haurà de disposar d'un sistema d'avisos fiable i de resposta immediata, amb dispositiu automàtic de registre i justificant de recepció de trucades.

Assistència presencial

Totes les intervencions vindran acompanyades d'un informe/albarà/ordre d'assistència indicant el motiu de l'averia/incidència i la solució adoptada.

6. SEGUIMENT DEL SERVEI

Donada la importància fonamental d'aquest servei per assegurar per l'HUB, es realitzarà un seguiment de la qualitat del servei des de la DISG del HUB.

En aquest context, en cas d'observar deficiències clares en el servei, s'instarà als responsables de l'empresa adjudicatària a la seva resolució, podent ser objecte de penalització el seu incompliment. .

Tota la documentació presentada per a la realització del seguiment del servei serà lliurat en format digital.

6.1 Inventari

Un cop adjudicat el contracte, l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim d'1 mes per actualitzar i elaborar un inventari detallat del sistema FORUM i de la seva estructura de connexions. Aquest inventari haurà d'incloure: identificació de les llicències actives, versió del software, mòduls instal·lats, fabricant i distribuïdor, ubicació dels servidors i terminals d'accés, així com la relació detallada d'equipaments oftalmològics als quals el sistema està vinculat (OCT, retinògraf, biometria, campimetria, etc.), indicant el tipus d'integració o flux de dades.

Així mateix, s'hauran d'annexar les fitxes tècniques dels components clau i la documentació d'ús i manteniment del sistema. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir aquest inventari permanentment actualitzat durant tota la vigència del contracte. L'inventari estarà a disposició de l'HUB en format electrònic.

6.2 Informe inicial

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatària elaborarà en un termini màxim d' 1 mes un informe detallat sobre eventuais anomalies i deficiències observades que puguin afectar al compliment del contracte. L'informe tindrà caràcter d'exclusiu i tot el que no quedi reflectit serà acceptat tàcitament com idoni a tots els efectes.

6.3 Informe final

Abans de finalitzar el contracte, l'adjudicatària elaborarà en un termini màxim d' 1 mes abans de finalitzar el contracte, un informe detallat sobre l'estat actual del equips i instal·lacions a les que ha prestat servei. L'informe haurà de reflectir les possibles deficiències o treballs pendents i que no s'han pogut realitzar durant la vigència del contracte.

6.4 Pla de manteniment

L'empresa licitadora haurà de presentar el seu pla de manteniment preventiu – normatiu i evolutiu a l'HUB en la oferta. Aquest contemplarà les operacions de manteniment a realitzar i la seva freqüència, realització prevista, els paràmetres de control i la documentació a lliurar. El pla es farà tenint en compte la normativa vigent i les especificacions del fabricant, i es detallarà la data de revisió de cada equipament completant el full indicat a l'Annex III. Aquesta data de revisió prevista es validarà 15 dies abans amb la Unitat d'Electromedicina i Enginyeria Biomèdica. Aquest

pla estarà a disposició de l'HUB en format electrònic i en l'aplicatiu de manteniment de l'HUB si així es demana (GMAO).

6.5 Actes de manteniment

Després de cada actuació, l'empresa prestadora del servei haurà de lliurar a la DISG, l'acta de manteniment, full de treball o protocol al servei de manteniment prestat, signada pel personal qualificat que l'ha dut a terme. Aquesta acta es lliurarà dins dels 3 dies naturals després d'haver realitzat el manteniment.

6.6 Informe d'explotació

L'adjudicatari haurà de presentar trimestralment (en els 5 dies naturals del mes següent) l'informe d'explotació via correu electrònic a la DISG, l'informe es lliurarà en format Excel per tal de facilitar la posterior explotació de la informació per part de l'HUB. Aquest informe inclourà:

- Relació d'incidències detectades durant el període, amb el detall per cada cas de la tipologia (errors de connexió, accés, integració de dades, bloquejos del sistema, etc.), descripció, estat (resolt o pendent), temps de resposta i resolució, accions realitzades, i cost si aplica.
- Relació de tasques de manteniment preventiu o actualitzacions planificades: indicant les realitzades, les no realitzades, i les reprogramades, amb motiu justificatiu.
- Identificació d'incidències recurrents: en aquests casos, s'haurà d'analitzar la causa probable i aportar una proposta de solució definitiva o correctora.
- Relació de mòduls, integracions o entorns que no compleixen amb els requisits tècnics, normatius o de seguretat aplicables. Resum del nivell de compliment del SLA. (Segons document relacionat a l'Annex IV)

6.7 Informe anual

L'adjudicatari haurà de presentar anualment (en els 15 dies naturals del mes següent) l'informe anual via correu electrònic a la DISG, l'informe es lliurarà en format PDF, adjuntant fulles Excel si escau, per tal de facilitar la posterior explotació de la informació per part de l'HUB. Aquest informe inclourà:

- Proposta de modificacions i millores
- Uptime (% de disponibilitat) per equipament
- Certificacions oficials

6.8 Informe per incidència (Crítica, mal ús o negligència)

Per a qualsevol fallada de tipus crítica, per possible mal ús o negligència l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on es descrigui l'abast de la incidència, causes, data i hora d'inici i fi de la mateixa, procediment de resolució, materials substituïts, etc.

Aquest informe es presentarà a la DISG en un termini màxim de 3 dies laborables, considerats a partir de la data de notificació de l'avaria.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

Per a l'avaluació del servei prestat es procedirà a la comprovació, de forma trimestral, dels paràmetres de valoració i seguiment indicats posteriorment.

D'entrada l'adjudicatari percebrà el 95% del volum adjudicat. El 5% restant s'abonarà en funció del compliment dels acords de nivell de servei segons s'indica posteriorment. En cas de ser assolits total o parcialment s'incorporarà el percentatge corresponent a la facturació. Per fer el seguiment, l'adjudicatari entregarà complimentat un informe, llur model es troba en l'Annex III del document, 5 dies hàbils després de la presentació de cada trimestre.

7.1 SLA de Manteniment preventiu i normatiu

El nivell de servei del manteniment preventiu es mesurarà amb el càlcul del Grau de Compliment de Manteniment Preventiu (GCMP) segons els següents paràmetres:

$$\text{GCMP} = \frac{\text{Nº PDSP tancades en el període}}{\text{Nº PDSP creades en el període}} \times 100$$

On PDSP és PDS Preventiu.

Mitjançant els informes automàtics i de forma contrastada amb cada informe corresponent de cada revisió preventiva, es comprovarà el compliment del manteniment preventiu que s'està

realitzant. Es considera un manteniment preventiu finalitzat quan ha estat realitzat, documentat (full de treball i checklist) i etiquetat l'equip en qüestió.

Percentatge del variable a percebre en funció del grau de compliment de l'indicador:

- GCMP = 100% --> 2%
- GCMP >= 95% --> 1%
- GCMP >= 90% --> 0,5%
- GCMP < 90% --> 0%

7.2 SLA de Manteniment correctiu

El nivell de servei del manteniment correctiu es mesurarà amb el càlcul del Grau de Compliment de Manteniment Correctiu (GCMC) segons els següents paràmetres:

$$GCMC = \frac{\text{Nº PDSC tancades en menys de 72h}}{\text{Nº PDSC tancades en el període}} \times 100$$

On PDSC és PDS Correctiu.

Mitjançant els informes automàtics i de forma contrastada amb cada informe corresponent de cada manteniment correctiu, es comprovarà el compliment del manteniment correctiu i la durada de totes les incidències correctives, solucionades o no per tercers i es comptarà el temps des de la seva obertura fins al seu tancament. Es considera un manteniment correctiu finalitzat quan ha estat realitzat i documentat (full de treball).

Percentatge del variable a percebre en funció del grau de compliment de l'indicador:

- GCMC = 100% --> 3%
- GCMC >= 95% --> 1,5%
- GCMC >= 90% --> 1%
- GCMC < 90% --> 0%

8. MITJANS HUMANS

8.1 Organigrama funcional

Com a part fonamental per al desenvolupament dels serveis corresponents al objecte d'aquesta licitació, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un equip propi de personal tècnic i administratiu suficientment qualificat per a l'execució del servei, amb capacitat i experimentat com per a atendre quantitativa i qualitativament totes les necessitats que es deriven de la prestació dels serveis objecte de la present licitació.

El personal adscrit al servei haurà de disposar de la formació i experiència necessària pel correcte desenvolupament del servei. De la mateixa manera, haurà de disposar d'una estructura central que incorpori un conjunt de tècnics especialitzats per donar suport a l'hospital en qualsevol problema d'elevada complexitat.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la Gestió Integral del personal adscrit al servei:

- Coordinació de torns i tasques;
- Formació i incentivació del personal;
- Gestió de permisos i propostes de canvis (horaris, sistemes, etc.);
- Control de l'absentisme i accions correctores.

L'empresa adjudicatària assumirà els drets i obligacions inherents a la seva qualitat de patró respecte del personal que adscriu a la realització dels treballs contractats, restant el HUB lliure de tota responsabilitat en aquest aspecte.

L'empresa adjudicatària vetllarà perquè el personal adscrit al servei disposi d'experiència i formació suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades. Essent responsable d'impartir la formació necessària en tot moment a fi d'actualitzar els seus coneixements en quant als canvis que puguin produir-se per temes normatius, organitzatius i/o variació de tasques assignades.

L'empresa adjudicatària vetllarà també perquè almenys un dels tècnics de l'HUB, de la unitat d'Electromedicina i Enginyeria Biomèdica, disposi de formació suficient per a fer un primer diagnòstic i/o primera intervenció de les avaries de tots els equips dins del lot.

8.2 Identificació

Tots els operaris hauran d'utilitzar un vestuari homogeni de manera que siguin fàcilment identificables i haurà d'aparèixer en lloc visible el logotip de l'empresa. Així mateix, els operaris duran sempre en un lloc visible una targeta identificativa com a serveis externs de l'HUB, la qual li facilitarà la DISG.

Així mateix, totes les persones hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei. És molt important prendre consciència de les circumstàncies dels usuaris i mantenir una actitud col·laborativa en tot moment i situació.

8.3 Composició de l'equip

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatària haurà de presentar la relació dels treballadors que es faran càrrec del servei amb noms i cognoms i currículum vitae, haurà de ser equivalent a la lliurada a la oferta tècnica.

L'adjudicatari disposarà de mitjans personals suficients per incrementar l'equip de treball i els dies de treball, en cas de necessitat i previ avís del responsable del DISG.

Responsable tècnic

L'empresa adjudicatària nomenarà un tècnic de la seva plantilla, com a responsable del manteniment, gestió i funcionament del sistema objecte de la oferta. Serà també l'interlocutor principal davant la DISG. Aquest responsable haurà d'estar localitzable en horari laboral, via telèfon mòbil i correu electrònic.

Les principals obligacions d'aquest responsable seran:

- Organitzar l'execució dels treballs a realitzar per l'empresa adjudicatària.
- Fer complir els treballs de manteniment del personal propi de l'empresa adjudicatària, verificant i corregint, si s'escau, possibles desviacions.
- Controlar totes aquelles incidències relacionades amb el servei, informant de l'estat i evolució a la DISG.

- Donar resposta als requeriments i qüestions que es formulin des de l'HUB, a efectes de l'execució dels treballs i l'estat de l'equipament, així com de les novetats i aplicacions de les noves normatives que li siguin d'aplicació
- Realitzar i lliurar els informes periòdics, així com altres que la DISG pogués sol·licitar.
- Proposar millores dels sistemes implantats amb criteris d'eficàcia i austeritat.
- Assistència a les reunions que l'HUB convoqui.

Tècnics

L'empresa adjudicatària assignarà un equip de tècnics per desenvolupar el servei, segons les necessitats i requeriments definits en la licitació.

L'equip de tècnics estarà format per un mínim d'un tècnic que serà el principal i haurà d'estar permanentment localitzable via telèfon mòbil i correu electrònic durant el seu horari de prestació del servei. Aquesta presència és necessària i l'adjudicatari l'haurà de mantenir davant qualsevol situació, incloent baixes i vacances del personal.

També es tindran en compte aquelles operacions de manteniment del sistema FORUM que, per la seva naturalesa, puguin implicar una aturada temporal del servei o afectar el funcionament de sistemes clínics crítics, que es deuran realitzar en horaris especials, inclús en dies festius i horaris nocturns, sense que això representi un cost addicional al previst.

8.4 Cobertura de vacances, baixes

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de la cobertura de personal en períodes de vacances, baixes per ITs, absentisme fortuït, permisos o qualsevol altre situació que alteri la presència mínima establerta sota els paràmetres dels següents requeriments:

- Vacances: es garantirà el 100% de la presència mínima establerta i es concentrarà en els períodes estivals i els períodes de Setmana Santa i Nadal.
- Permisos: es substituirà la persona/s que gaudeixin d'un permís.
- Baixes per IT: es substituirà la persona/s que es trobin de baixa per IT.

Així mateix, l'adjudicatari ha de garantir que el personal substitut, per raó de malaltia, vacances i/o permisos, tingui un coneixement previ del servei i de les instal·lacions a mantenir.

9. MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

Els equips humans hauran d'estar equipats i dotats dels mitjans tècnics i materials necessaris i adequats per complir l'objecte del contracte en les condicions definides en aquest plec de prescripcions tècniques.

9.1 Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball. Aquesta aportarà i mantindrà sota el seu càrrec, com a mínim, els següents mitjans tècnics per dur a terme el servei:

- Mitjans de comunicació;
- Eines manuals i especials (individuals i col·lectives); Aparells de mesura i control;
- Equips informàtics (ordinadors, impressores, ...); Tot l'instrumental de mesura i eines que ho requereixin estaran degudament calibrats per a l'òptima prestació del servei.

L'empresa adjudicatària disposarà en qualsevol moment dels mitjans de transport i auxiliars, i dels equips de protecció personal que siguin precisos i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs que se li ordenin. L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar sense càrrec al contracte, els vehicles amb capacitat suficient pel transport de personal, residus, materials i mitjans necessaris pels treballs a realitzar, i sempre es consideraran despesa no repercutible.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans de telefonia estàndard i mòbil necessaris perquè el HUB es comuniqui ininterrompudament els dies laborables horari estàndard (de 8h a 20h).

9.2 Mitjans materials

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar les eines i estris necessaris, per tal de donar compliment a les tasques objecte d'aquesta contractació.

El material fungible, consumibles i petits materials necessaris per al manteniment i correcte funcionament de les instal·lacions aniran també a càrrec de l'empresa adjudicatària. Així com la gestió de reposició d'aquests materials.

Els materials de recanvi seran homologats i els originals del fabricant de l'aparell.

En l'aplicació de productes s'haurà de seguir escrupolosament les indicacions pertinents dels fabricants i normativa inherent, per tal que els usuaris de les instal·lacions i el propi personal del servei no pateixin riscos per a la seva salut.

Així mateix, el personal de l'empresa adjudicatària adaptarà les seves condicions de treball per al compliment de les guies tècniques de l'ICS per a la prevenció de riscos.

9.3 Senyalització i delimitació de les zones de treball

A fi de garantir la bona marxa dels treballs, la seguretat dels treballadors i causar el mínim de problemes i molèsties als usuaris, el contractista es farà càrrec de senyalitzar i delimitar l'accés a la zona afectada per l'actuació i altres punts de possible conflicte, d'acord amb el responsable tècnic del Centre.

La senyalització i delimitació es realitzarà de manera que resulti suficientment visible i impedeixi l'accés a les zones perilloses. Aquesta serà especialment important en cas d'avaries especials, on estarà col·locada fins just després de finalitzar la reparació, moment en què es procedirà a la seva retirada.

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

• Mitjans personals i tècnics

En compliment amb la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95, Llei 54/2003 i el Reial Decret 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, el contractista abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del pla de prevenció de riscos laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de l'ICS per a empreses contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.

Per tal de garantir el deure d'informació entre empreses concurrents a un centre de treball que disposa el RD 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, l'empresa adjudicatària es donarà d'alta a la plataforma informàtica de gestió de la coordinació d'activitats empresarials mitjançant la qual es farà l'intercanvi documental entre l'ICS i l'empresa.

L'adjudicatari informarà als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions de l'ICS, i s'assegurarà de que disposen dels equips de protecció individual i dels medis adients per desenvolupar les tasques contractades.

- **Coordinació, control i inspecció:**

L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.

L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.

Responsabilitats / obligacions del contractista

El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de la unitat de contractació de l'ICS.

En cas de subcontractació del servei, el contractista acreditarà que l'empresa subcontractada compleix amb els requeriments de la Llei 31/95 de prevenció de riscos laborals, la Llei 54/2003, i amb les normes internes existents a l'ICS. Així mateix, acreditarà que aquesta disposa de l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva per l'activitat contractada, compleix amb les seves obligacions en matèria de formació i informació dels treballadors que desenvoluparan tasques al centre de treball, i realitza la vigilància de la salut dels treballadors.

11. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA

A més de la documentació relacionada al plec de clàusules administratives particulars, les empreses licitadores hauran d'aportar la següent documentació:

- Relació de personal de l'equip proposat per a aquest servei degudament documentada (CV de l'interlocutor responsable del servei i dels tècnics que l'executaran). S'acceptarà la documentació acreditativa de la competència professional del personal dissociant-ne les dades identificatives de caràcter personal. Caldrà incloure el detall de les acreditacions generals i específiques de capacitat pel manteniment dels equips a mantenir. Es valorarà la formació més actualitzada i impartida pel fabricant de l'equip.
- Relació de mitjans tècnics que aportaran per aquest servei: maquinària, eines, certificats de calibratge,...
- Pla de manteniment preventiu amb format Excel, segons l'Annex III.

- Programa d'accions de manteniment preventiu i normatiu pel SOFTWARE relacionat a l'Annex II.

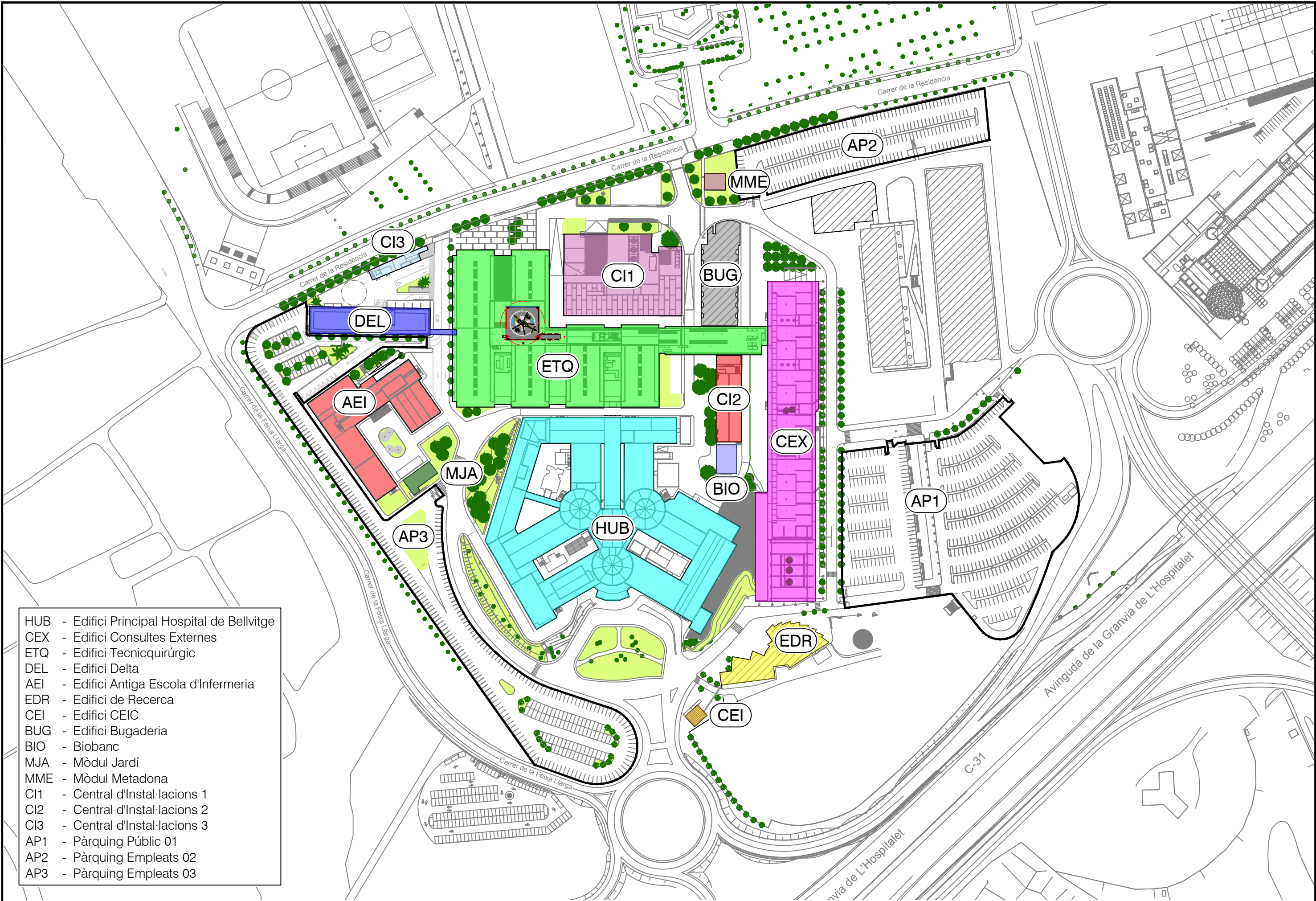
Signat a l'Hospitalet de Llobregat, a la data de la signatura electrònica

Sr. Germán Romero Avilés
Director d'Infraestructures i Serveis Generals
Hospital Universitari de Bellvitge

ANNEXES

- **Annex I: Plànols**
- **Annex II: Inventari**
- **Annex III: Presentació calendari preventius**
- **Annex IV: Informe SLA**

ANNEX I



ANNEX II

RELACIÓ D'EQUIPAMENT

SOFTWARE de la marca CARL ZEISS

n	Tipus de SOFTWARE
1	FORUM

ANNEX III

PRESENTACIÓ CALENDARI PREVENTIUS

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un calendari anual dels preventius que es realitzarà a tots els equips del lot/s adjudicat/s, seguint la següent plantilla:

Núm. Expedient SAP	Codi equip (ICS)	Descripció equip	Model	Núm de sèrie	Tipus de manteniment	Periodicitat	Fecha 1	Fecha 2	Fecha 3	Fecha 4
					Preventiu	Anual/ Semestral/ Trimestral/ Quadrimestral/ Altres				

ANNEX IV

INFORME SLA

Amb una periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe conforme ha complert totes les SLA, seguint la següent plantilla:

CONTRACTE (CODI)			
TRIMESTRE (x)			
Manteniment preventiu			
Número manteniments previstos		Número manteniments realitzats	
Compliment manteniments (%)			
<u>Justificació manteniments no realitzats/sense documentació</u>			
PDS	Número ICS	Justificació	Valoració
Ponderació total manteniment preventiu (màx. 2)		#DIV/0!	
Manteniment correctiu			
Número d'avaries sol·licitades		Número reparacions realitzades	
Compliment reparacions (%)	#DIV/0!		
<u>Justificació manteniments no realitzats/sense documentació</u>			
PDS	Número ICS	Justificació	Valoració
Ponderació total manteniment correctiu (màx. 3)		#DIV/0!	
PONDERACIÓ TOTAL (màx. 5)		#DIV/0!	