

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PELS SERVEIS DE SUPORT I
MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE
CONTINGUTS I CRIDA DE PACIENTS**

EXPEDIENT: 26SER0499

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	ABAST DEL CONTRACTE	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
5.	SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA	4
6.	TERMINI DEL CONTRACTE I PRÒRROQUES	4
7.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	4
8.	NORMATIVES LEGALS	5
9.	EXCLUSIVITAT	5
10.	IMPORT LICITACIÓ	5

1. Introducció

El Consorci Corporació Sanitària i Universitària Parc Taulí (CCSPT) és una institució pública no lucrativa amb gestió empresarial que ofereix serveis d'assistència sanitària i sociosanitària als ciutadans de Sabadell i municipis del Vallès Occidental. El CCSPT està constituïda per sis centres: l'Hospital de Sabadell, Albada Centre Sociosanitari, Atenció a la Dependència, Salut Mental Parc Taulí i Atenció Primària Parc Taulí - amb gestió descentralitzada dins la Corporació - i Sabadell Gent Gran SA - amb personalitat jurídica pròpia i amb la Corporació com a únic soci - a més de la Fundació Parc Taulí - Institut Universitari Parc Taulí UAB.

La missió de la CSPT és donar assistència resolutiva, integral, personalitzada i de qualitat als ciutadans de la seva àrea de referència tot fomentant l'equitat, la continuïtat assistencial, la satisfacció, l'eficiència i la sostenibilitat.

2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest procediment de contractació és l'adjudicació del contracte del servei de suport i manteniment de la plataforma de gestió de continguts i crida de pacients.

3. Abast del contracte

PBL	Entitat	Exercici	Import net	% IVA	Import IVA	Import IVA inclòs
LOT	CCSPT	2026	24.649,52 €	21%	5.176,40 €	29.825,92 €
		2027	24.178,97 €	21%	5.077,58 €	29.256,55 €
		2028	24.178,97 €	21%	5.077,58 €	29.256,55 €
		2029	24.178,97 €	21%	5.077,58 €	29.256,55 €
TOTAL LOT			97.186,43 €		20.409,15 €	117.595,58 €

4. Descripció del servei

El servei consisteix en la prestació dels serveis de suport i manteniment sobre els sistemes d'informació que donen suport a la crida de pacients i gestió de continguts multimèdia.

1. Servei multicanal d'atenció al client, mitjançant call center, mail i plataforma web.
2. Monitorització de tot l'equipament destinat a la gestió de continguts i crida de pacients
3. Reparació i substitució de l'equipament avariament que es trobin en el període de vida útil, NO s'inclou el material i/o equipament a substituir
4. Revisió preventiva anual de l'equipament.

5. Suport remot i telefònic 12h (8h – 20h) x 5 dies (DI – Dv) a la setmana.
 - a. T. Resposta: 1 hora
 - b. T. Resolució: 24 hores.
6. Suport in situ en cas que la incidència no es pugui resoldre en remot.
7. Disponibilitat d'equips addicionals per substitució, per evitar el tall de servei, mentre es gestiona la compra o reparació del equip avariats.
8. Gestió del servidor, base de dades i integració de la plataforma

Adicionalment es preveu la fi de garantia durant l'anualitat 2026 de:

2 dispensadors de tiquets, 1 pantalla de visualització de 43", 7 pantalles de visualització de 32" i 1 impressora tèrmica de sobretaula.

Adicionalment es preveu la fi de garantia durant l'anualitat 2027 de:

11 pantalles de visualització de 32" i 2 impressora tèrmica de sobretaula.

5. Servei d'assistència tècnica

Les incidències es reportaran a través del portal habilitat per a tal efecte, correu electrònic o bé mitjançant trucada telefònica. Temps de resposta i resolució:

- **Temps de resposta:** 1 hora
- **Temps de resolució:** 24 hores

Es defineix com a temps de resposta el període màxim entre la notificació de l'incidència i la resposta del tècnic especialista en el tema.

6. Termini del contracte i pròrroques

La durada del contracte serà efectiu des de l'1 de gener de 2026 fins al 31 de desembre de 2029, i si és d'interès pel CCSPT, existirà la possibilitat de prorroga per un any addicional.

En el cas de que la prorroga sigui acceptada pel CCSPT, el licitador es compromet a executar-les en les condicions definides en la proposta que presenti.

Aplicable de forma general, l'incompliment per part de l'adjudicatari dels serveis associats a aquest contracte podrà ser sancionat per l'òrgan de contractació d'acord amb l'article 212 del TRLCSP, sense perjudici de que en el supòsit de l'article 212.5 l'òrgan de contractació pugui resoldre el contracte

7. Organització del servei

Comentado [BE1]: Error dates anuals

El servei contractat serà d'aplicació des de 09:00h a 20:00h de dilluns a divendres a excepció dels festius estatals i autonòmics entre el període comprés de l'1 de gener de 2026 fins 31 de desembre de 2029, amb l'opció de pròrroga per un any addicional.

Comentado [BE2]: error

La Corporació Sanitària Parc Taulí posarà a disposició del licitador els mitjans necessaris, perquè de forma remota i segura es pugui accedir al sistema d'informació amb la finalitat d'agilitzar el temps de resposta de les incidències.

El CCSPT disposarà dels equips necessaris per a realitzar la substitució dels equips avariats amb la finalitat de mantenir el servei amb la màxima disponibilitat a l'espera de la reparació o compra de l'aparell.

En el cas de que l'equip s'hagi de donar de baixa per impossibilitat de la seva reparació o per obsolescència tècnica, la empresa adjudicatària realitzarà i facilitarà a la CCSPT el corresponent informe indicant les causes de l'obsolescència.

8. Normatives legals

Les empreses licitadores hauran d'assegurar el compliment dels estàndards i normatives aplicables, incloent els codis de bones pràctiques en la prestació de serveis d'informàtica i de telecomunicacions.

L'adjudicatari haurà de complir amb tota la reglamentació vigent que s'apliqui als serveis prestats, tant la normativa europea, com la de l'Estat espanyol, com la de la Generalitat de Catalunya.

9. Exclusivitat

La empresa Tecnologies Plexus, SL. (NIF: B15726177), disposa de la propietat intel·lectual del sistema i de les fonts del programari que conté el sistema d'informació. La contractació s'ha de gestionar amb aquesta empresa amb caràcter d'exclusivitat.

10. Import licitació

L'import màxim de licitació anual pel 2026 és de 24.649,52 € (IVA exclòs). Pels següents anys de 24.178,97 € (IVA exclòs). Al 2026 s'afegeixen mesos de suport per regularitzar dates de finalització de garantia de diferents dispositius, segons peticions de treball: OTP230231, OTP230454, OTP240436, OTP240438.

Comentado [BE3]: Cal detallar pq l'any 2026 l'import és més elevat