

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA CENTRAL TELEFONICA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

1. OBJECTE

L'objecte del present procediment de contractació és la prestació del servei de manteniment correctiu, preventiu i tècnic-legal de la Central Telefònica de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH), d'acord amb les prescripcions del present plec de condicions tècniques, així com en el corresponent Plec de Clàusules Administratives Particulars, relatives a aquesta contractació, dels quals es derivaran els drets i obligacions de les parts contractants.

Es tracta d'un procediment obert de contractació pública de caràcter plurianual, que s'estructura en un lot i, per tant, un adjudicatari, sent la vigència del contracte es de l'1 de gener de 2026 a 31 de desembre de 2029, sense variants ni revisió de preus, del qual n'és responsable la Direcció de Infraestructures i Tecnologia (DIT) del HUVH.

Quant als criteris de valoració per tal de seleccionar l'adjudicatari del present procediment de contractació, s'utilitzarà criteris de valoració automàtica fins a 70 punts, que inclou únicament valoració econòmica a incloure en el sobre 3. Quant als criteris de valoració sotmesos a judici de valor tindran un màxim de 30 punts, i s'inclouran en el sobre 2 bis.

També s'inclourà en el sobre 1 un certificat conforme s'ha realitzat la visita al centre per tal de conèixer les instal·lacions objecte, edificis i dependències associades i així poder validar la documentació lliurada en el present PPT i exposar tots el dubtes relacionats amb la execució del servei.

2. ÀMBIT

L'àmbit material d'actuació es centra en els següents equips, relacionats de manera enumerativa, si bé considera tots els equips i instal·lacions existents en el moment de l'adjudicació del concurs:

Central NEC SIPServer

- Llicència software SIP@Net en Servidor 3.800 BSPs
- Llicència Free Numbering 3.800 BSPs
- Llicència Servidor Dual 3.800 BSPs
- Mediagateways connexió extensions analògiques i enllaços : 13 PMC-IP
- Llicència de connexió CCIS amb la central NEC SV9500

Central NEC SV9500, doble CPU i doble font d'alimentació

- Llicència software versió 9, amb capacitat per a 768 ports.
- 460 llicències d' extensió IP
- 80 llicències SIP Trunk, per a connexió amb central VHIO, i aplicació Mobicall.
- Llicència de connexió CCIS amb la central SV9300 Banc de Sang i SipServer
- Telefonía NEC centre Drassanes
- Telefonía NEC centre Garbí

Aplicació de gestió MA4000 SM

- Llicència software aplicació MA4000 SM versió 16
- 3.600 llicències d' extensió en SIP Server
- 550 llicències d' extensió en SV9500



Vall d'Hebron

Hospital

Direcció de Infraestructures i
Tecnologia

- 4.150 llicències . CSV
- Llicència Free Numbering

Aplicació de tarificació MA4000 EM

- 4.280 llicències LE DEVICES
- 1 Llicència Cradel to Grave reporting
- GRP Reporting Licences
- Budget Control Licences

Aplicació d'automatització de processos PCR Ictus etc Mobicall

Aplicació de contact center i operadores NEC Business ConneCT

Gravador Aurall

Telèfons:

- Substitució de terminals IP, fins a 50 unitats/any.

Assegurança de Software (Software Assurance / SWA) que permet l'accés a les darreres versions de software

Enllaç Voip Drassanes

3. ABAST

3.1 MANTENIMENT PREVENTIU

Consistirà, en una avaluació de la instal·lació i equips segons unes pautes que tindran en compte el requerit pel fabricant dels equips, amb l'objectiu d'evitar l'aparició de possibles anomalies. L'adjudicatari presentarà el seu pla anual de manteniment preventiu, a valorar en el sobre 2 bis. Per dur a terme de forma eficient i precisa, es considera imprescindible que l'adjudicatari disposi del element de diagnòstic precisos, com ara el software de control actualitzat. En el preu del present contracte, queda inclòs tant la ma d'obra com els materials necessaris per a dur a terme les actuacions preventives.

L'adjudicatari realitzarà les actuacions preventives mínimes d'acord amb el programa previst pel fabricant o segons l'ofertat en el pla presentat en el sobre 2 bis cas que sigui més extens, i si detecta qualsevol defecte que disminueixi la funcionalitat o rendiment, o pogués ser motiu de futures avaries o anomalies, ho haurà de posar de manifest lliurant els informes necessaris als responsables de la DIT del HUVH per tal de realitzar les intervencions correctives que escaiguin, les quals no formen part de l'objecte d'aquesta contractació.

3.2 MANTENIMENT CORRECTIU

A fi de corregir totes les anomalies o avaries es presentin en els sistemes, durant el període de vigència de el present contracte, l'adjudicatari es compromet a donar una resposta adequada a tots els avisos d'avaries que se li cursin a fi de posar de nou en servei les instal·lacions i sistemes que es pretén mantenir.

Dintre del manteniment correctiu, el preu de contracte considera:

- Ma d'obra, parts d'equipament maquinari i programari necessaris per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en el detall d'equipament.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament



També queda inclòs en l'actual contracte una borsa de 30.000€ es IVA per atendre el cost de material en actuacions de manteniment correctiu o per tal d'actualitzar les prestacions del equipament actual.

3.3 SOFTWARE DE CONTROL DEL EQUIPAMENT

L'equipament instal·lat disposa d'un aplicatiu de control i suport actualitzable. L'adjudicatari ha de garantir l'accés a les darreres versions de software, la qual cosa permet planificar les seves actualitzacions d'acord a les necessitats del negoci. De la mateixa forma es garanteix que les noves versions s'implantin de forma transparent per la operativa diària, amb la tranquil·litat que suposa saber que les solucions de comunicació de la seva organització són i es mantenen estables, segures i actualitzades.

En concret, queda inclòs dintre del preu del contracte a efectes del software de control:

- Fer ús de les versions de reparació i actualitzacions de seguretat, al menys 1 per any.
- Fer ús de totes les versions del software, majors i menors, compatibles amb l'equipament instal·lat i les funcionalitats exigides per l'HUVH
- Tenir dret a que s'investiguin fallides de software i, quan correspongui, siguin resolts per l'adjudicatari seguint el procediment adequat.
- Accedir a ofertes especials, si existeixen, per a la substitució del software per un de nou.
- Suport tècnic quant a funcionament i possibles necessitats de incorporació de noves funcionalitats.

4. PROCEDIMENTS D'ÀMBIT GENERAL

4.1. Per a coordinar les relacions de treball entre l'HUVH i el contractista, ambdues parts designaran representacions els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es suscitin i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa

4.2. Per a exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'HUVH estarà representat per la persona en que expressament es delegui o, en el seu defecte pel Cap de la Unitat d'Instal·lacions Industrials.

4.3. L'HUVH 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 compti amb la prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat. Nogensmenys, l'HUVH no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, i es reserva la facultat de reclamar, si escau, compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

4.4. A cada intervenció, ja sigui de tipus preventiu o correctiu, es farà constar en un informe de treball el detall de la mateixa, que ha de ser signat per la persona designada per l'adjudicatari i la persona designada per l'HUVH, havent de fer-li lliurament d'una còpia de l'esmentat informe pel seu control.

4.5. En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista – sense perjudici del posterior control de l'HUVH – el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i salut laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. D'altre banda seran també d'aplicació obligatòria les normatives que estableixi el centre per raons de seguretat, funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part del contractista dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris, màscares, dosímetres, etc.). responsabilitat de l'adjudicatari la notificació a l'HUVH de qualsevol canvi de la legislació, durant la vigència del contracte, que comporti la modificació total o parcial de les instal·lacions. Si no realitza aquesta notificació i l'hospital és sancionat administrativament, l'import d'aquesta sanció serà descomptat de la facturació a l'adjudicatari.

4.6. L'HUVH 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 a exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, l'HUVH estarà representat per la DIT o la persona que es designi.

4.7. Quan el contractista realitzi intervencions de correctiu i/o preventiu, aprofitarà l'avinentsa per a portar terme millores en les deficiències eventualment existents a les instal·lacions, netejar-les i ordenar-les.

4.8. El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el terminis i horaris que establirà l'HUVH amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària, i sempre que les operacions siguin tècnicament possibles.

4.9. Quan al treball de manteniment preventiu, donat que té un preu anual determinat, es planificarà el treball anual amb coordinació amb el responsable del contracte designat per la DIT del HUVH.

4.10. Quan al manteniment correctiu i predictiu/correctiu, el servei es dura a terme a partir d'una petició expressa del HUVH que li seran notificada per correu electrònic a una bústia al efecte que aquest facilitarà. A la recepció del correu electrònic l'adjudicatari planificarà el treball d'acord amb els terminis contemplats en el present Plec i amb coordinació amb el Responsable del contracte del HUVH. Un cop realitzat el treball i per la seva facturació, les dos parts signaran l'ordre/parte/informe de treball dut a terme. La factura valorarà l'hora de treball segons import amb el qual ha licitat l'adjudicatari del servei i el material a preu de mercat.

4.11. A l'efecte de garantir els nivells de qualitat exigits en el present expedient l'adjudicatari elaborarà un informe corresponent a les actuacions amb caràcter preventiu i a les actuacions de manteniment correctiu. L'informe es presentarà en format pdf a la DIT del HUVH, com a mínim semestralment.

4.12. L'informe de manteniment preventiu ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:

- Objecte de l'informe
- Manteniment preventiu: Detall de l'acompliment del cronograma de manteniment. S'han d'incloure en Annex els registres de manteniment completats escanejats / digitalitzats.
- Anàlisi de les possibles deficiències en el servei, durant el mes en curs, que es considera que afecten la qualitat del servei. L'anàlisi de les deficiències a la qualitat del servei es realitzarà una a una, incloent una justificació objectiva de cadascuna d'elles.
- Proposta de solució de deficiències. En cas que s'apliqui, en aquest apartat s'han de distingir els materials i ma d'obra
- Gestió de residus: s'inclourà taula resum dels residus gestionats

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1 Els recursos utilitzats –humans i materials– seran per compte del contractista, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present Plec de condicions.

5.2 El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de l'HUVH.

5.3 Per a l'execució dels treballs de Manteniment, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, que relacionarà i identificarà davant l'HUVH, d'acord amb la relació següent:

- DNI, Nom i cognoms del treballador/a
- Categoria professional
- Número d'afiliació a la Seguretat Social
- Antiguitat
- Jornada i horari de treball

5.4 El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de l'ICS ni de l'HUVH, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i la que en el seu cas es promulgui més endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

5.5 Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la



prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de l'HUVH, com també les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tot tipus seran per compte del contractista.

5.6 El contractista tindrà afiliats a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació de serveis contractats, així com a l'acompliment de la legislació laboral vigent.

5.7 El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones, responnent davant dels Tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

5.8 El contractista queda obligat a uniformar i identificar pel seu compte tot el personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats. També podrà aquest personal ser sotmès a control d'accés, identificació i presència per part de l'HUVH.

5.9 L'HUVH podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència, correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa.

5.10 L'adjudicatari ha de tenir accés a recanvis originals o compatibles amb la instal·lació que s'utilitza al HUVH, així com al software i actualitzacions del mateix, amb plena capacitat tant per programar el sistema com per implementar actualitzacions.

6. MATERIALS, EQUIPS I EINES

Quant als materials per actuacions de manteniment subministrats per l'empresa adjudicatària que s'instal·lin com a conseqüència dels treballs de manteniment previstos en aquest Plec, es consideren amb la seva garantia corresponent segons el fabricant i naturalesa dels mateixos, i en cas de no conèixer-se aquesta, serà de dos anys a partir de la data de recepció dels treballs. L'adjudicatària estarà obligada a substituir o reparar tots els elements o components dels equips i instal·lacions que presentin defectes de muntatge o fabricació i haguessin estat instal·lats per la pròpia empresa.

Quant a equips i eines, l'empresa adjudicatària haurà de comptar des del començament de el contracte, amb els equips i eines necessaris per al correcte desenvolupament dels treballs preventius i / o correctius objecte d'aquest plec; havent de mantenir o substituir el seu equipament en cas d'avaría o trencament.

En el seu cas, l'adjudicatària ha de disposar dels vehicles necessaris per desplaçar-se a les diferents ubicacions per dur a terme els treballs necessaris.

Per materials per actualitzacions i millora en la funcionalitats dels equips, dintre del import de licitació es preveu una borsa anual de 30.000,00€ més IVA, de caràcter no licitable (no subjecte a baixa).

7. RESPONSABILITATS I SANCIONS

L'adjudicatari serà responsable de la qualitat dels serveis subministrats, així com dels danys i perjudicis que pels equips i instal·lacions del HUVH es produeixin, així com danys a tercers, com a conseqüència de defectes, omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes que afectin a la qualitat del servei o en l'execució del contracte segons els objectius previstos en el present Plec, havent d'indemnitzar en tot cas a l'HUVH i / o a tercers perjudicats. L'adjudicatari garantirà qualsevol reclamació de tercers fundada en els motius anteriors assenyalats.

L'adjudicatari aportarà una assegurança de responsabilitat civil quant a danys en equipament i persones de, com a mínim, 100.000€, que haurà de presentar abans de la signatura del contracte en cas que en resulti l'adjudicatari, amb certificat de vigència i amb la inclusió de l'HUVH.



Per altra part, en cas d'avaria d'urgència, el temps d'assistència telemàtica serà menor de una hora, el temps d'assistència in situ serà menor de 4 hores i el temps de correctiu serà el de subministrament de material de manera justificada.

Es defineix com a temps d'assistència el temps transcorregut des de la notificació de la incidència fins que el personal tècnic de l'empresa adjudicatària es persona a les dependències del centre.

Quant a sancions estan quantificades el % de sanció sobre el preu de licitació en els plec de clàusules administratives, considerant-se com molt greus:

- Incompliment del previst en aquest plec pel que fa a resposta en cas d'averies, tant urgents com correctives,
- Incompliment del planing de manteniment preventiu que el licitants exposen en el punt 2.1.1 del sobre 2 bis
- No disposar dels mitjans necessaris per la total reparació de l'avaria per tal de deixar els equips en estat normal de funcionament.
- Subministrar materials de qualitat inferior a la prevista.
- Qualsevol incompliment del previst en l'actual Plec o l'ofert pels licitant en el sobre 2 bis.

Es considera infracció greu:

- Incompliment del deure d'informació al HUVH previst en el punt 4.11 i 4.12

Una infracció molt greu o dos de greus donen al HUVH la capacitat de rescindir el contracte.

8. DETERMINACIÓ DEL PREU

El preu del present contracte s'ha determinat segons un estudi de mercat efectuat pels tècnics de la DIT, del qual en surt el següent preu de licitació:

DESCRIPCIÓ	Imp. Anual s/IVA
Manteniment preventiu i correctiu dels equips	67.514,98
Manteniment i actualitzacions del software	8.225,68
Enllaç VOIP Drassanes	5.515,31
Borsa materials per a actualitzacions i millores dels equips	30.000,00
Total Anual s/IVA	111.255,97

La borsa de materials té caràcter de no licitable (import no subjecte a baixa).

Tenint en compte que la vigència del contracte es de l'1 de gener de 2026 a 31 de desembre de 2029, el preu total del contracte es:

	Imp. Manteniment	Borsa Materials (no licitable)	Import licitació s/IVA	IVA	IMPORT IVA INC.
Any 2026	81.255,97	30.000,00	111.255,97	23.363,75	134.619,72
Any 2027	81.255,97	30.000,00	111.255,97	23.363,75	134.619,72
Any 2028	81.255,97	30.000,00	111.255,97	23.363,75	134.619,72
Any 2029	81.255,97	30.000,00	111.255,97	23.363,75	134.619,72
	325.023,88	120.000,00	445.023,88	93.455,00	538.478,88

La facturació del mateix s'establirà per mensualitats vençudes, que seran del mateix import pel que fa a la part de manteniment i per la part efectivament subministrada amb càrrec a la



Vall d'Hebron

Hospital

Direcció de Infraestructures i
Tecnologia

borsa de materials per actualitzacions i millores pel efectivament lliurat. Les factures s'emetran obligatòriament seguint el procediment de factura electrònica segons normativa vigent, i indicarà el número d'expedient.

Esther Tomas Martinez
Directora de Infraestructures i Tecnologia

Barcelona, 24 de Juliol de 2025