



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL
SISTEMA DE TELEFONIA ALCATEL A4400 DE
L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE I
L'HOSPITAL DURAN I REYNALS**

Expedient número: CSE/AH02/1101463287/26/PO



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 1 de 33

ÍNDEX

1.	OBJECTE.....	3
2.	DESCRIPCIÓ DE L'HUB ALS EFECTES D'AQUEST CONTRACTE	4
3.	ÀMBIT D'APLICACIÓ	5
4.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	7
5.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS.....	8
5.1	Manteniment Preventiu	10
5.2	Manteniment Correctiu.....	11
5.3	Manteniment Evolutiu	15
5.4	Administració de la plataforma / Gestió de nous equipaments	16
5.5	Gestió de residus.....	16
6.	SEGUIMENT DEL SERVEI.....	16
6.1	Inventari	17
6.2	Pla de manteniment preventiu i evolutiu	17
6.3	Pla de Contingència.....	17
6.4	Informe final.....	17
6.5	Informe d'exploració	18
6.6	Informe per incidència crítica.....	18
6.7	Prevenició d'infeccions nosocomials.....	18
7.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)	19
7.1	SLA de Manteniment Correctiu	19
7.2	SLA de Manteniment Preventiu	20
7.3	SLA de Servei d'Administració.....	21
8.	MITJANS HUMANS	21
8.1	Organigrama funcional	21
8.2	Composició de l'equip	22
8.3	Canvis en el personal assignat al servei.....	25
8.4	Cobertura de vacances, baixes i absentisme	25
9.	CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DEL GMAO	26
	ANNEX I	28
	PLANOLS D'UBACIÓ	28
	ANNEX II	29
	PREVENIÓ DE RISCOS LABORALS	29



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 2 de 33



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE TELEFONIA ALCATEL A4400 DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE I DE L'HOSPITAL DURAN I REYNALS.

1. OBJECTE

El present plec té per objecte definir les condicions tècniques i administratives que regiran la contractació del servei integral de manteniment del sistema de telefonia Alcatel A4400, implantat a l'Hospital Universitari de Bellvitge (en endavant, HUB) i a l'Hospital Duran i Reynals (en endavant, HDIR).

Aquest servei inclou:

- Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del hardware i software del sistema amb plataforma Alcatel-Lucent, inclou el servidor de telefonia i els aplicatius com Omnivista. Inclou subministrament de recanvis quan sigui necessari.
- Servei d'assistència tècnica (SAT) 24 hores al dia, 365 dies l'any.
- Administració de la plataforma de telefonia.
- Gestió i incorporació de nou equipament amb cobertura SAT 24/365.

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	Centrals Telefonía	Observacions
HUB	EDIFICI PRINCIPAL	Soterrani 2 a planta 20	Central Alcatel A4400 (Migrada a Alcatel OXE release 100.1)	A planta 0 s'ubica la centraleta de telèfons
CEX	EDIFICI CONSULTES EXTERNES	Soterrani 1 a planta 4		
ETQ	EDIFICI TECNÍQUIRÚRGIC	Soterrani 1 a planta 5		
DEL	EDIFICI DELTA	Planta 0 a planta 4		
AEI	ANTIGA ESCOLA INFERMERIA	Soterrani 1 a planta 7		Unitat de Seguretat i Comunicacions, situada a la planta segona (Direcció de Serveis Generals), gestora responsable del contracte. A la planta 0 i 1 es troba l'Hospital Odontològic, les instal·lacions son gestionades per la Fundació J.Finestres
EDR	EDIFICI RECERCA	Planta 0		
CEI	EDIFICI CEIC	Planta 0		
BUG	EDIFICI BUGADERIA	Planta 0 a 1		
BIO	BIOBANC	Planta 0		
MJA	MÒDUL JARDÍ	Soterrani 1 a planta 7		
MME	MÒDUL METADONA	Planta 0		
CI1	CENTRAL TÈRMICA I DE FRED	Soterrani 2 a planta 1		
	MAGATZEM DE RESIDUS	Planta 0		
	CENTRAL ELÈCTRICA 3 I 4	Planta 0		
CI2	CENTRAL ELÈCTRICA 2	Soterrani 2 a planta 1		
	SALA AIGÜES RESIDUALS	Planta 0		
CI3	CENTRAL D'INSTAL·LACIONS 3	Planta 0		
HDIR	HOSPITAL DURAN I REYNALS - ICO		Central Alcatel A4400 (Migrada a Alcatel OXE release 100.1)	A planta 0 s'ubica la centraleta de telèfons

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



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 4 de 33



3. ÀMBIT D'APLICACIÓ

El sistema de telefonia està integrat per dues centrals telefòniques o PABX, una ubicada al HUB i l'altre al HDIR i l'aplicatiu Omnivista. El dimensionat en ús de cada PABX és el següent:

PABX HUB

- ✓ Centralita Alcatel A4400 (Release 100.1).
- ✓ Duplicat de CPU Virtualitzada.
- ✓ Operadora automàtica integrada 50 accessos simultanis i una configuració màxima de 8 arbres amb 5 nivells.
- ✓ Guies dinàmiques de presentació (8 minuts).
- ✓ Aplicació Omnivista 8770 R5.2 per la gestió unificada, sense redundància.
- ✓ 7 PRI's amb 30 canals per unitat. Un d'aquests enllaços s'utilitza per a la interconnexió amb la PABX de HDIR.
- ✓ Un total de 4.227 extensions distribuïdes en:
 - a. 1.088 extensions internes analògiques.
 - b. 111 extensions internes digitals.
 - c. 1.190 extensions IP.
 - d. 52 DECT.
 - e. 1.396 extensions entre fictícies i informadors.
 - f. 14 extensions amb llicències SIP.
 - g. 5 extensions Sistema Buscas Paro.
 - h. 3 extensions BUS_SO.
 - i. 368 extensions (places TANAKI).
- ✓ 11 Bases DECT A4074.
- ✓ 4 PC Operadora Alcatel 4059EE IP.
- ✓ Missatgeria vocal integrada A-4635J, 30 hores addicionals, 8 accessos simultanis, 2 idiomes (català i castellà).
- ✓ CC / IVR per a 10 agents simultanis + 1 supervisor.
- ✓ 52 antenes DECT RBS per a interior i exterior amb els seus mòduls DECT 4 i DECT 8.
- ✓ 2 fonts d'alimentació tipus CPI 48/60.
- ✓ I la resta de hardware i software que integra la instal·lació.
- ✓ Pla de numeració a 4 xifres.

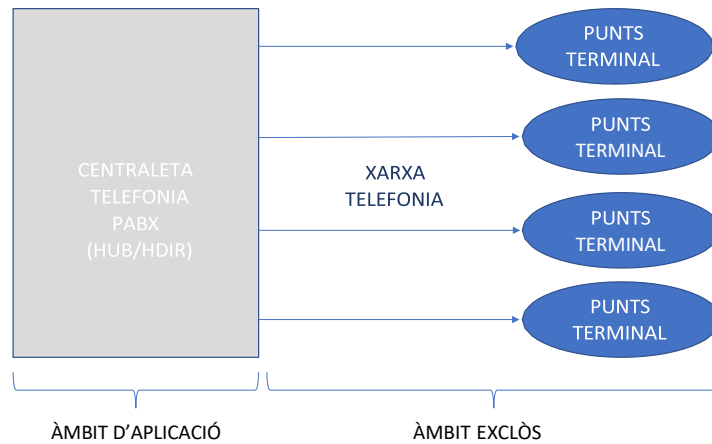
PABX HDIR

- ✓ Centralita Alcatel A4400 (Migrada a Alcatel OXE release 100.1).
- ✓ 3 PRI's, un d'ells per interconnexió amb la PABX de HUB.
- ✓ 24 enllaços analògics.
- ✓ Un total de 859 extensions distribuïdes en:
 - a. 576 extensions internes analògiques.
 - b. 57 extensions internes digitals.
 - c. 215 extensions IP.
 - d. 11 DECT A4074.





- ✓ 28 extensions entre fictícies i informadors.
- ✓ CC / IVR per a 10 agents simultanis + 1 supervisor.
- ✓ Missatgeria vocal integrada A-4635J, 21 hores addicionals, 6 accessos simultanis, 2 idiomes (català i castellà).
- ✓ Duplicitat de CPU Virtualitzada.
- ✓ 1 consola d'operadora 4035.
- ✓ 23 antenes DECT RBS amb els seus mòduls DECT 4 i DECT 8
- ✓ 1 font d'alimentació CPI 48/60



Cal fer esment que el sistema de telefonia és molt dinàmic, amb ampliacions i modificacions constants, per tant les dates d'inventari son aproximades a **Desembre 2025**.

A part dels elements detallats a mantenir anteriorment, cal tenir en compte la resta de hardware i software que integra la instal·lació.

L'Hospital disposa de sistemes que es suporten sobre el sistema de veu:

- Sistema de parada cardíaca, amb el següent funcionament bàsic:
 - a. Es pot activar des de qualsevol terminal de sobretaula de l'HUB o el HDR.
 - b. S'activa pitjant el 4 + 445 + codi de 3 xifres que indica la ubicació.
 - c. A partir d'aquí una tercera aplicació fa una multi trucada a busques (metge, seguretat,...).
 - d. El sistema de multi trucada gestiona qui ha rebut la trucada.
- Sistema de trucades d'emergència (Solución Emergency Manager).

A part de la plataforma de comunicacions de veu, l'Hospital disposa d'una eina de col·laboració, sense serveis de veu, Skype for Business.

Es preveu la migració d'aquest sistema cap a Microsoft Teams a mig-llarg termini.





4. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

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

- a) És obligació expressa de l'adjudicatari la no subcontractació dels serveis descrits a altres empreses.
- b) 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) 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 aplicacions o equipaments.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) És obligació expressa de l'adjudicatari tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 2.000.000€.
- j) Disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell bàsic.



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 7 de 33



5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

El present contracte depèn de la Direcció de Serveis Generals i serà gestionat per la Unitat de Seguretat i Comunicacions.

En quant a la prestació del servei de manteniment es tindran en compte els següents requeriments generals:

- L'adjudicatari haurà d'assumir el manteniment de tots els sistemes que conformen l'actual plataforma de telefonia de l'HUB (tant els ubicats a l'HUB com els ubicats al HDR). No es requereix el manteniment dels terminals. És a dir, en cas d'avaría en un terminal, serà el propi HUB qui substituirà el terminal espatllat per un altre.
- Manteniment i pla de garanties de fabricant per a tots els elements hardware i software (a excepció dels terminals), incloent les actualitzacions de software per cobrir vulnerabilitats detectades del sistema i les noves versions, així com els serveis necessaris perquè el canvi sigui efectiu. Això inclou el cost durant tot el contracte del suport del fabricant (SPS obligatori).
- L'empresa prestadora del servei disposarà d'un centre de gestió amb connexió directa, des del HUB, amb els sistemes de veu objecte d'aquest contracte.
- La resolució d'incidències contemplarà procediments excepcionals, a part del canal estàndard, per a atendre problemes urgents, d'emergència o que afectin a serveis essencials de l'Hospital.
- Les empreses licitadores, en les seves propostes, indicaran el nivell de servei per a aquests tipus de casos.
- Queden incloses en el contracte de manteniment de manera il·limitada les reprogramacions i canvis de configuració al sistema Alcatel que no impliquin adquisició de noves llicències.
- Les tasques que afectin els servidors (càrrega de llicències, ampliacions, actualitzacions de versió) han de realitzar-se en horari nocturn pactat amb HUB.
- Queden incloses les actualitzacions de versió com a mínim anualment durant la durada del contracte.
- El servei de manteniment del sistema de telefonia inclou els següents tipus d'actuacions fins al final del contracte:
 - a. Manteniment Preventiu
 - b. Manteniment Correctiu
 - c. Manteniment Evolutiu
 - d. Administració de la plataforma
 - e. Gestió de nous equipaments



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 8 de 33



- Al finalitzar el contracte els SPS anuals de fabricant estaran al dia. Per tant, en cas que l'HUB vulgui dur a terme una actualització a la darrera versió de programari disponible al mercat (fora de l'abast del contracte), aquesta no tindrà cap cost a nivell de producte (només de serveis).
- L'adjudicatari facilitarà a l'HUB la fitxa ACTIS del sistema de comunicacions de veu just abans de finalitzar el contracte.
- Manteniment de la plataforma que dona servei al sistema de gestió d'emergències.
- Manteniment de la plataforma que dona servei al sistema de parada cardíaca.
- Disposar de referència de manteniment vigent de telefonia Alcatel com a mínim en 3 hospitals de més de 1.000 extensions.
- Disposar de referència de manteniment de sistemes de gestió d'emergències en hospitals.

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, subsanar-la en un temps el més breu possible, adoptant les mesures correctores oportunes per a prevenir la seva repetició i garantint en tot moment el servei als usuaris.

La supervisió final del bon funcionament de les aplicacions i equipaments 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 tres dies 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.

Durant el desenvolupament d'aquestes actuacions no es podrà deixar sense servei als serveis crítics de l'hospital. En aquest cas s'haurà de proposar una solució temporal per als talls de servei.

Així mateix, les intervencions de manteniment s'han de desenvolupar procurant la mínima incidència sobre l'activitat pròpia de l'HUB.

Amb aquest objectiu, aquelles actuacions de manteniment que siguin especialment molestes, perilloses per la continuïtat de serveis crítics o requereixin l'aportació de mitjans aparatosos, es deuran realitzar en horaris especials, inclús en dies festius i horaris nocturns, sense que això representi un cost addicional al previst.





5.1 Manteniment Preventiu

El manteniment preventiu comprèn totes aquelles **actuacions sistemàtiques** necessàries per mantenir els sistemes i equipament en òptimes condicions de treball per tal d'allargar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment a nivells similars als de projecte o disseny.

Atès que tots els elements a mantenir poden ser coneguts i que les actuacions de manteniment preventiu es caracteritzen per la seva periodicitat, es possible sistematitzar el procés de forma que es coneguin per endavant les necessitats en termes de hores, personal i materials i planificar així totes les actuacions preventives que s'han de dur a terme.

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

5.1.1 Operativa

Es realitzarà una planificació anual de les operacions de manteniment preventiu sobre els sistemes i equipaments que ho requereixen.

Es disposarà de rutines de manteniment on l'empresa adjudicatària haurà de lliurar, cada vegada que es realitzi una revisió, un informe especificant: data de revisió, tipologia, el nombre i tipus de deficiències detectades i les vies de solució adoptades en cada cas.

A continuació s'indica a mode de referència i sense caire limitatiu, el llistat de tasques de manteniment preventiu:

- La salvaguarda de les bases de dades, sistema operatiu, etc. en mitjans externs, de manera que sigui possible una ràpida restauració del sistema davant una fallada greu del sistema.
- Sanejament de base de dades i fitxers antics, mesures d'optimització del funcionament, anàlisi d'alarmes i resolució de problemes detectats, etc.
- Realització de totes les accions necessàries per al correcte funcionament del software, això inclou parches, actualitzacions, correcció de vulnerabilitats, etc. Així mateix, s'informarà al HUB de les noves versions i les seves funcionalitats.
- Verificació dels sistemes d'alimentació.
- Comprovació general de l'estat dels ports, de la correcta configuració de les extensions i enllaços, del correcte funcionament de les operadores i el programa de gestió.
- Substitució dels elements defectuosos, si els hagués.
- Retirada d'equipament que hagi quedat en desús des de la darrera revisió (p.ex. retirada de la caixa de relés del sistema de trucades d'emergència, en cas que aquest sistema es substitueixi per una solució alternativa).

La periodicitat d'aquestes revisions serà **semestral** (2 revisions/any) i es realitzaran preferentment on-site en les dependències del HUB i HDIR.





L'adjudicatari haurà de presentar el seu pla de manteniment preventiu detallat al HUB durant els tres primers mesos del contracte. Aquest contemplarà les operacions de manteniment a realitzar i la seva freqüència, els paràmetres de control de les PABX i la documentació a lliurar.

5.2 Manteniment Correctiu

El manteniment correctiu consisteix en el diagnòstic i resolució de totes les incidències relacionades amb el servei, mitjançant connexió remota o intervenció on-site.

La cobertura del servei de manteniment correctiu serà de **24 hores, 365 dies l'any** i ha d'incloure els següents punts:

- Totes les despeses de material i mà d'obra, a excepció de les bateries de les fonts d'alimentació. Per tant, tot l'equipament maquinari i programari necessari per a reparar qualsevol equip que no estigui funcionant d'acord a les especificacions o indicat en la descripció del sistema, inclou dins del preu el subministrament de recanvis quan sigui necessari.
- Despeses de desplaçament, manutenció i allotjament.
- Actualització de firmware o programari necessaris, per a resoldre les incidències tècniques que es produeixin.
- L'adjudicatari proporcionarà un servei de suport per a l'assistència tècnica remota, resolució de dubtes tècnics,... Aquest servei es donarà des d'un centre d'operacions 24x7.
- Es disposa d'una dotació econòmica per a fer front a les possibles actuacions relatives al manteniment correctiu i treballs especials, que només es consumirà en cas que sigui necessari i que no comporta cap compromís d'execució per part de l'HUB.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar d'stock suficient d'equipament per a la reposició dels equips objecte del manteniment d'aquest contracte.

Les condicions de prestació d'aquest servei es regeix pel nivell de servei (SLA) detallat al punt 7 d'aquest PPT, en funció del tipus d'avaría i criticitat.

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, diagnòstic i correcció dels problemes.

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

En cas que sigui l'adjudicatari qui detecti la incidència, aquest haurà d'informar a la Unitat de Seguretat i Comunicacions.





L'adjudicatari haurà de registrar les incidències amb la tipificació corresponent que HUB/HDIR defineixi al respecte (en base al tipus d'avaría i criticitat definits en aquest Plec de Condicions Tècniques) i notificar el número d'avís corresponent.

Així mateix, quan es tanqui la incidència, haurà de comunicar via correu electrònic a la Unitat de Seguretat i Comunicacions el diagnòstic de la mateixa, el temps de resolució emprat i l'explicació de la solució adoptada.

Un cop resolta l'avaría, en donarà compte de la seva resolució mitjançant el corresponent albarà de finalització de tasca, en la que s'indica:

- Tipologia d'avaría marcada per HUB/HDIR
- Diagnòstic de l'avaría
- L'acció correctiva realitzada
- Hores emprades
- Materials utilitzats

Si l'avaría és irreparable, la reparació té un cost desproporcionat respecte al de reposició o no és recomanable per l'obsolescència de l'equip, es podrà proposar a l'Hospital la seva baixa.

HUB no atendra cap factura d'ordres de treballs correctives si no estan signades i aprovades per la DISG.

Costos del manteniment correctiu

La **Dotació Econòmica** per al manteniment correctiu s'entén com una provisió per afrontar les possibles incidències que sorgeixin i, per tant, només es facturaran a mesura que es vagin sol·licitant, i sense cap compromís per part de l'HUB d'esgotar la totalitat de l'import al llarg de la vigència del contracte.

Independentment de la reparació provisional de l'avaría, totes les actuacions de correctius no incloses en el servei han d'anar acompanyades d'una estimació econòmica:

- en actuacions amb cost inferior a 600€ es podrà redactar un correu o al GMAO que haurà de ser acceptat pel HUB.
- en actuacions amb cost superior a 600€ caldrà efectuar un pressupost previ per part de l'ADJUDICATARI.





En ambdós casos, caldrà enviar-ho en un termini màxim de 48 hores al responsable del HUB, un cop autoritzat el pressupost podrà efectuar-se la reparació. I sempre quedarà registre al GMAO.

En el cas de que en el transcurs d'aquests treballs, l'empresa adjudicatària advertís d'un increment de l'import previst, ho comunicarà a la DISG, per tal de que s'aprovi l'ampliació, si procedeix, de l'Ordre de Treball (PDS). Sense aquest requisit no s'acceptarà cap increment de l'import previst en el pressupost inicial.

Tots els materials substituïts seran d'igual o superior qualitat als existents. Els operaris tindran la qualificació requerida per a realitzar els treballs, disposant de tots els medis necessaris i procurant evitar en la mida del possible pertorbar el funcionament normal dels centres.

S'informarà prèviament als usuaris, de les operacions que es realitzaran i les molèsties que s'ocasionaran, així com del calendari previst que haurà estat aprovat pel responsable de seguiment del contracte.

Si els desperfectes fossin ocasionats pel contractista en les tasques de reparació, la reparació dels mateixos correrà al seu càrrec.

Si els desperfectes fossin ocasionats per un altre contractista que treballi per a l'HUB, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a la major brevetat possible a la DISG, qui gestionarà amb el causant dels desperfectes la seva reparació. En aquest cas, i si es considera urgent, es procedirà a la seva reparació, independentment de les gestions a realitzar amb els causants dels desperfectes.

L'adjudicatària no podrà negar-se a executar el treball per molt baix que sigui el cost.

Comunicació envers les incidències

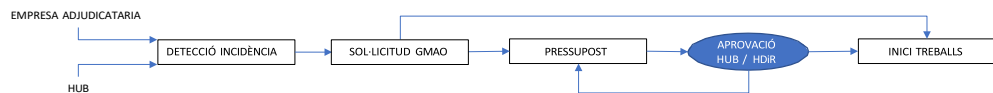
Les incidències poden generar-se per notificació de l'HUB, o bé per detecció de l'empresa adjudicatària.

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/365dies i una direcció de correu electrònic.





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



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

5.2.1 Servei d'Assistència Tècnica - SAT

El servei de manteniment portarà inclòs un Servei d'Assistència Tècnica (SAT) i Guàrdies localitzades per l'atenció de possibles incidències fora de l'horari de treball.

Horari de cobertura

L'horari de cobertura serà de 24 hores els 365 dies de l'any.

Sistemes de comunicació i avisos del SAT

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

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'avaria/incidència i la solució adoptada.





5.3 Manteniment Evolutiu

Aquest servei comprèn les actualitzacions i millores dels aplicatius i equipaments necessàries per al seu correcte funcionament, derivades de la lògica evolució i dinamisme dels Hospitals (HUB i HDiR).

Les principals característiques del servei de manteniment evolutiu són les següents:

- Les actuacions evolutives han de garantir la no obsolescència de la plataforma de comunicacions de veu, essent responsabilitat de l'adjudicatari la realització de tots els canvis i actualitzacions de llicències necessaris a tal finalitat.
- El servei ha d'incloure les garanties de fabricant per a tots els elements hardware i software subministrats, incloent les actualitzacions de software per a cobrir vulnerabilitats detectades del sistema i les noves versions, així com els serveis necessaris perquè el canvi sigui efectiu.
- L'adjudicatari haurà de contemplar com a mínim una actuació d'actualització de l'equipament durant la vigència del contracte.
- Al finalitzar el contracte els SPS anuals de fabricant estaran al dia. Per tant, en cas que l'HUB vulgui dur a terme una actualització a la darrera versió de programari disponible al mercat (fora de l'abast del contracte), aquesta no tindrà cap cost a nivell de producte (només de serveis).
- Totes les actualitzacions realitzades quedaran correctament documentades. Al finalitzar el contracte tota la documentació del sistema de comunicacions de veu estarà actualitzada pel que respecta a configuracions, claus d'accés,...
- L'adjudicatari del present contracte facilitarà a l'HUB la fitxa ACTIS del sistema de comunicacions de veu just abans de finalitzar el contracte.
- Si una actuació de manteniment ho requereix, serà responsabilitat de l'adjudicatari la coordinació amb els responsables del servei de telefonia mòbil de l'HUB (Unitat de Seguretat i Comunicacions i el CTiTI) per al correcte encaminament de trucades.

Operativa

L'empresa adjudicatària procedirà a la realització del manteniment evolutiu, prèvia sol·licitud per part de l'HUB. Aquests treballs hauran de:

- Ser programats i parametritzats a nivell de recursos humans amb el consens de la Unitat de Seguretat i Comunicacions del HUB.
- Ser realitzats en un màxim de 4 dies laborables, a partir de la data de comunicació.





5.4 Administració de la plataforma / Gestió de nous equipaments

El servei d'administració inclou la realització de les següents tasques administratives durant tota la durada del contracte:

- a. Altes, baixes i modificacions de les configuracions d'usuaris.
- b. Modificacions de les configuracions dels sistemes.
- c. Atenció a les consultes que es puguin efectuar sobre funcionalitats existents o noves, susceptibles de ser incorporades.
- d. Altes, baixes i modificacions de les configuracions de les bústies de veu i/o informadors.
- e. Modificacions de les configuracions de les aplicacions.
- f. Actualització anual i, puntual en cas necessari, de les taules del sistema de tarificació.
- g. Consultes tècniques sobre funcionalitats de les aplicacions.

S'entén com aplicacions, aquells paquets de programari incorporats en el sistema que proporcionen més funcionalitat: correu de veu, enrutament intel·ligent de trucades, programari de gestió i administració, programari de tarificació, etc.

A nivell estadístic e informatiu, la mitja de peticions d'aquest tipus de serveis és de 3 al mes aproximadament.

5.5 Gestió de residus

Es retiraran selectivament tots els residus resultants dels treballs realitzats, disposant a aquests efectes dels mitjans necessaris per a la seva recollida, transport i disposició a l'abocador, complint amb la normativa vigent, considerant-se inclosa aquesta operació en el preu de la oferta, sigui quina sigui la quantitat i l'origen dels mateixos.

6. SEGUIMENT DEL SERVEI

Donada la importància fonamental d'aquest servei per assegurar les comunicacions internes i externes de l'HUB i l'HDiR, es realitzarà un seguiment de qualitat del servei de de la Unitat de Seguretat i Comunicacions 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 i, fins i tot, en la rescissió del contracte, el seu incompliment. Així mateix, si les deficiències són imputables a algun dels treballadors, s'instarà a l'empresa adjudicatària a substituir-lo.





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'adjudicatària elaborarà en un termini màxim de 1 mes un inventari detallat dels sistemes de telefonia existents en l'HUB i l'HDiR. L'inventari indicarà la ubicació, marca, model, número de sèrie, característiques hardware, versió i release de software, quantitat de llicències, numeració telefònica, estat de funcionament, contrasenyes d'administrador i usuaris, quantitat i situació de les antenes DECT, etc.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir dit inventari permanentment actualitzat durant la vigència del contracte. Aquest inventari haurà d'estar al sistema GMAO de l'HUB.

6.2 Pla de manteniment preventiu i evolutiu

L'adjudicatari haurà de presentar el seu pla de manteniment preventiu i evolutiu detallat al HUB durant els tres primers mesos del contracte.

Aquest contemplarà les operacions de manteniment a realitzar i la seva freqüència, els paràmetres de control de les PABX i la documentació a lliurar.

6.3 Pla de Contingència

L'adjudicatària haurà de preparar durant el primer trimestre del contracte un Pla de Contingència que contempli les mesures de salvaguarda i recuperació ràpida de sistemes i serveis davant un problema greu.

6.4 Informe final

Abans de finalitzar el contracte, l'adjudicatària elaborarà un informe detallat sobre l'estat actual dels 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.

Un cop lliurat dit informe a la DISG, aquesta l'estudiarà i farà contra informe si es dona el cas.





6.5 Informe d'exploració

L'adjudicatari haurà de presentar mensualment (en els 5 dies naturals del mes següent) l'informe d'exploració dels treballs realitzats en el servei, via correu electrònic, a la Unitat de Seguretat i Comunicacions.

Aquest informe inclourà:

- Relació de treballs programats, realitzats i no realitzats (manteniment preventiu, conductiu, etc.)
- Peticions realitzades, estat de compliment, previsions per la seva finalització. (manteniment correctiu, evolutiu, treballs especials, SAT)
- Relació dels treballs realitzats per extensió i centraleta, detallant per cadascuna com a mínim: tipologia, descripció, estat – solucionat o pendent –, temps de resolució, materials utilitzats i cost si aplica:
 - Relació d'avaries amb indicació del motiu i seguiment d'aquestes per a la detecció d'avaries repetitives.
- Resum del nivell de compliment del SLA.
- Propostes de millora.
- Observacions / conclusions.

6.6 Informe per incidència crítica

Per a qualsevol fallada de tipus crítica, 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'avaría.

6.7 Prevenció d'infeccions nosocomials

És prioritari, per tot el personal involucrat en les feines de manteniment de l'HUB, la continuïtat en el servei assistencial i la garantia del funcionament de les instal·lacions per assegurar un correcte desenvolupament d'aquesta tasca assistencial prenent totes les mesures de prevenció d'infeccions nosocomials.



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 18 de 33



Abans de realitzar cap feina cal avaluar les afectacions als serveis i cal valorar mesures per la prevenció d'infeccions nosocomials derivades de les actuacions i treballs derivats de la prestació del present contracte.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un Pla de Prevenció Nosocomials on es recolliran les mesures per a la prevenció d'infeccions nosocomials en la realització dels treballs objecte d'aquesta licitació. Aquest Pla serà revisat i aprovat per part de la DISG.

En el cas de modificacions en el procés d'execució i/o maquinària a utilitzar, aquest document haurà de ser actualitzat incorporant les noves mesures preventives, que també hauran de ser ratificades per l'HUB.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

Per a l'avaluació del servei prestat es procedirà a la comprovació, de forma mensual, dels següents paràmetres de valoració i seguiment:

7.1 SLA de Manteniment Correctiu

El nivell de servei del manteniment correctiu es mesurarà segons els següents paràmetres:

1. **Temps de resposta:** aquell que transcorre des de que l'adjudicatari rep la notificació de sol·licitud d'intervenció i l'inici de les accions correctores. Es fixa en funció del tipus de fallada.
2. **Temps de resolució:** aquell que transcorre entre que l'adjudicatari rep la notificació de sol·licitud d'intervenció per part del HUB i la situació queda restablerta i solucionada. Es fixa en funció del tipus de fallada.
3. **Tipus de fallada:** mesura el grau de criticitat de les incidències. Es defineixen tres nivells:

I - Fallada de criticitat **extrema:** són aquells problemes que deixen incomunicat a un dels Hospitals o que part dels serveis telefònics importants no es poden prestar amb normalitat.

A títol d'exemple, s'inclouen:

- Degradació i/o indisponibilitat del sistema.
- Processador Central/Control Central fora de servei.
- Degradació de la capacitat de processament de trucades.
- Enllaços troncats fora de servei.
- Caiguda d'una o més bases DECT (mentre aquest servei estigui operatiu).
- 20% o més de les extensions d'un Hospital fora de servei.
- Inicialitzacions freqüents (1 o més al dia).



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 19 de 33



- Pèrdua total de la funcionalitat de més de dues consols d'operadora.
- Pèrdua de la capacitat de processar trucades entrants o sortints.
- Corrupció de dades en el sistema o en les aplicacions.
- Bloquejos/saturacions greus d'enllaços troncals.
- Falles que afecten a qualsevol dels serveis crítics que depenen de la centraleta (aturada cardíaca, servei d'operadora,...).

II - Fallada de criticitat mitja: són aquells problemes que afecten al servei o part del servei de forma continuada o intermitent. A títol d'exemple, s'inclouen:

- Pèrdua total de la funcionalitat d'una consola d'operadora.
- Errors de programari o problemes de hardware que estiguin afectant de manera directa i continuada al servei.
- 25% dels enllaços externs fora de servei.
- 10% o més de les extensions internes en un dels hospitals fora de servei.
- Falles en terminals VIP definits per l'HUB.
- Desactivacions freqüents del hardware (1 o més al dia).
- Pèrdua del funcionament del correu de veu, sistema de gestió, sistema de tarificació, etc.

III - Fallada de criticitat baixa: són la resta de fallades i de consultes; són aquells problemes que no afecten al servei i/o que afecten a un únic usuari.

Els SLAs sol·licitats es presenten en la taula adjunta:

Tipus de fallada	Temps de resposta	Temps de resolució
I - extrema	≤ 30 min	≤ 4 hores
II - mitja	≤ 2 hores	≤ 6 hores
III - baixa	≤ 4 hores	≤ 12 hores

A nivell de disponibilitat global del sistema es garantirà que serà del 99,9%

7.2 SLA de Manteniment Preventiu

En quant a les interrupcions del servei per manteniments programats s'atendran els següents paràmetres:

- Temps màxim d'interrupcions per a manteniments programats: **4 hores**
- Nombre màxim d'interrupcions per a manteniments programats: **2 per any**





7.3 SLA de Servei d'Administració

A la taula a continuació es detallen els nivells de servei requerits per a la realització de les tasques d'administració sol·licitades:

Servei	Temps de resolució
Altes, baixes i modificacions de les configuracions d'extensions.	≤12h
Modificacions de les configuracions dels perfils d'usuari.	≤24h
Atenció a les consultes.	≤24h
Altes, baixes i modificacions de les configuracions de la bústia de veu.	≤24h
Modificacions de les configuracions de les aplicacions.	≤24h
Actualització puntual de les taules del sistema de tarificació.	≤48h
Consultes tècniques sobre funcionalitats de les aplicacions .	≤48h

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 convenientment 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.

Els equips a configurar i assignar al servei ha de ser multidisciplinari i haurà de disposar de la formació i experiència necessària per al 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 adscriuï 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.

El perfil professional requerit pel HUB i que han de disposar les persones assignades per l'empresa adjudicatària per desenvolupar el servei és el següent:

a) Formació i Certificacions:

- Mínim de 5 tècnics Alcatel en plantilla amb certificació Alcatel ACSE OXE vigent (Alcatel Certified Systems Expert en OminPCX Enterprise). Cada membre de l'equip només pot presentar una certificació.
- Mínim 1 tècnic en plantilla certificat per a la solució de gestió d'emergències.

b) Actitud: 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.

c) Disponibilitat: totes les persones assignades al servei presentaran la disponibilitat necessària i suficient per a la correcta execució del servei. Els tècnics per als quals s'aporten les certificacions han de tenir el seu centre de treball a menys de 2 hores en cotxe del HUB. Cal incloure en la memòria el número d'Inscripció a la Seguretat Social de cadascun com a prova documental d'aquesta residència laboral.

d) Identificació: totes les persones que prestin el servei on-site hauran d'anar identificats com a treballadors de l'adjudicatària. No es permet la subcontractació en cap cas.

8.2 Composició de l'equip

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 de la DISG.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'HUB, com a mínim:

- Un cap de projecte
- Tècnics d'operació





Es designarà un únic responsable del contracte que farà d'interlocutor directe amb la propietat i/o qui ella designi.

Cap de Projecte

L'empresa adjudicatària nomenarà un tècnic titulat de la seva plantilla, sense dedicació exclusiva, com a responsable del manteniment, gestió i funcionament de les instal·lacions objecte de la oferta.

Serà també l'interlocutor principal davant la DISG i per tant haurà d'estar localitzable en horari laboral, via telèfon mòbil i mail.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'HUB un Cap de Projecte amb el següent perfil:

Perfil	Requeriments	Dimensionat requerit
Service Manager	Experiència mínima demostrable de 5 anys en projectes de gestió de serveis d'explotació i manteniment de l'abast del servei (amb sistemes del fabricant Alcatel). L'acreditació es realitzarà aportant una relació dels projectes realitzats en els darrers tres anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte, especificant les dates i destinatari. ACPS (Alcatel Certified Pre-Sales) – OmniPCX Enterprise	1

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 manteniment conductiu i correctiu. Informant de l'estat i evolució a la DISG.
- Proposar els estocs i gestionar els aprovisionaments, no permetent que es generi una ruptura de estocs.





- Donar resposta als requeriments i qüestions que es formulin des de l'HUB, a efectes de l'execució dels treballs i l'estat de les instal·lacions i infraestructures, 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.
- Quan s'escaigui, ser el responsable del sistema informàtic de gestió del manteniment. L'HUB està desenvolupant un programa de gestió de manteniment que, un cop implantat, haurà de ser utilitzat per l'empresa adjudicatària per registrar les seves activitats.

Tècnics d'Operació

L'empresa adjudicatària assignarà un equip mínim d'operaris per desenvolupar el servei, segons les necessitats i requeriments definits en la licitació, els seus perfils seran:

Perfil	Requeriments	Dimensionat requerit
Tècnic d'operació	Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars. L'acreditació es realitzarà aportant una relació dels serveis realitzats per l'interessat en el curs dels darrers tres anys, corresponents al mateix tipus o naturalesa al que correspon l'objecte del contracte (amb el fabricant Alcatel), especificant les dates i destinatari. Certificació ACSE (Alcatel Certified System Expert) – OmniPCX Enterprise i/o ACSE OmniVista 8770	5

L'empresa adjudicatària haurà d'establir sessions de formació al personal adscrit al servei sobre l'ús i funcionament dels diferents sistemes instal·lats a l'HUB, amb la finalitat que es faci una manipulació adequada dels equips. Per això, almenys 5 dies abans d'iniciar-ho, posarà a disposició de l'HUB els serveis del Responsable tècnic i del tècnic fix sense cap cost addicional per l'HUB.

Durant aquest període, l'adjudicatària haurà d'adquirir de l'empresa sortint els coneixements necessaris sobre les instal·lacions i funcionament de l'HUB.





També es tindran en compte aquelles actuacions o treballs que siguin especialment molestos, perillosos per la continuïtat de serveis crítics o requereixin l'aportació de mitjans aparatosos, que es deuran realitzar en horaris especials, inclús en dies festius i horaris nocturns, sense que això representi un cost addicional al previst.

Els licitadors incorporaran els CV del Cap de Projecte i dels Tècnics d'Operació, assignats al servei junt amb totes aquelles titulacions i/o certificats de formació que considerin precisos, de manera que quedi acreditat el compliment integral dels requeriments mínims sol·licitats.

8.3 Canvis en el personal assignat al servei

Les empreses adjudicatàries hauran de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei. L'assignació del servei es farà sempre al mateix personal per tal de facilitar l'entesa amb els responsables del servei de l'HUB. I, en cas de modificació de les persones assignades, l'adjudicatari ho comunicarà amb un mes d'antelació a la DISG.

El personal tècnic del HUB es reserva el dret a demanar la substitució d'un treballador si es justifica que aquest no respecta la normativa interna del HUB, no desenvolupa correctament les tasques que se li encomanen o no presenta la formació mínima requerida per aquest plec durant el termini màxim delimitat. Els costos conseqüents d'aquesta substitució els assumirà íntegrament l'empresa adjudicatària i caldrà que la substitució sigui efectiva en els següents quinze dies després de la petició formal del HUB. Si l'adjudicatari no respon a aquesta demanda es considerarà falta molt greu, i estarà sotmesa a penalització.

8.4 Cobertura de vacances, baixes i absentisme

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 50% 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 al 100%
- Baixes per IT: es substituirà la persona/s que es trobin de baixa per IT al 100% a partir del segon dia de IT.





- Absentisme fortuït o inesperat: es considerarà absentisme fortuït o inesperat quan un o varis treballadors no s'hagin personat en les instal·lacions passada una hora des del inici de la seva jornada. En aquest cas l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les gestions que calgui per a reconduir la situació a la presencia establerta.

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. Per a tal fi, l'adjudicatària impartirà a tot el personal de nova incorporació en el servei, un període de pràctiques de mínim 8 hores a les instal·lacions de l'HUB, sense cap cost econòmic per l'HUB.

9. CONDICIONS D'UTILITZACIÓ DEL GMAO

L'empresa adjudicatària està obligada a disposar i mantenir tots els registres del servei prestat en un sistema informàtic.

S'estableix que l'adjudicatari realitzarà pel seu compte i medis propis la gestió del manteniment de forma informatitzada, mitjançant una eina informàtica que permeti realitzar el posterior bolcat de la informació al sistema GMAO de l'HUB, assumint els costos i personal destinat a aquest fi.

El personal designat de l'HUB per a la realització del seguiment del contracte haurà de tenir accés al sistema informatitzat de gestió del manteniment de l'empresa adjudicatària.

En cas que l'HUB ja disposi d'un sistema de gestió de manteniment, tipus GMAO o similar, o ho incorpori durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària adquireix el compromís de:

- Implantar-ho en el menor temps possible i amb un temps màxim de 4 mesos des del moment de la comunicació.
- Utilitzar-ho per registrar en el menor temps possible tota la informació relacionada amb les activitats objecte del contracte, a ser possible durant la mateixa jornada de treball.
- Assumir els costos d'utilització dels diferents entorns, dispositius i de les llicències necessàries durant tota la vigència del contracte.

L'Hospital donarà accés i formació a la persona designada del servei de l'empresa adjudicatària per fer ús d'aquest programa a requeriment de la Unitat de Manteniment.





L'empresa adjudicatària està obligada a utilitzar i mantenir tots els registres del servei prestat en el sistema informàtic de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) instal·lat en el HUB.

L'empresa adjudicatària es compromet a utilitzar-lo, implementant, actualitzant i mantenint al dia els inventaris dels edificis, les seves instal·lacions i equips, en la base de dades del GMAO de l'HUB, assumint els costos d'utilització dels diferents entorns, dispositius i de les llicències necessàries durant tota la vigència del contracte.

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

Germán Romero Avilés
Director d'Infraestructures i Serveis Generals



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 27 de 33



ANNEX I

PLANOLS D'UBICACIÓ



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

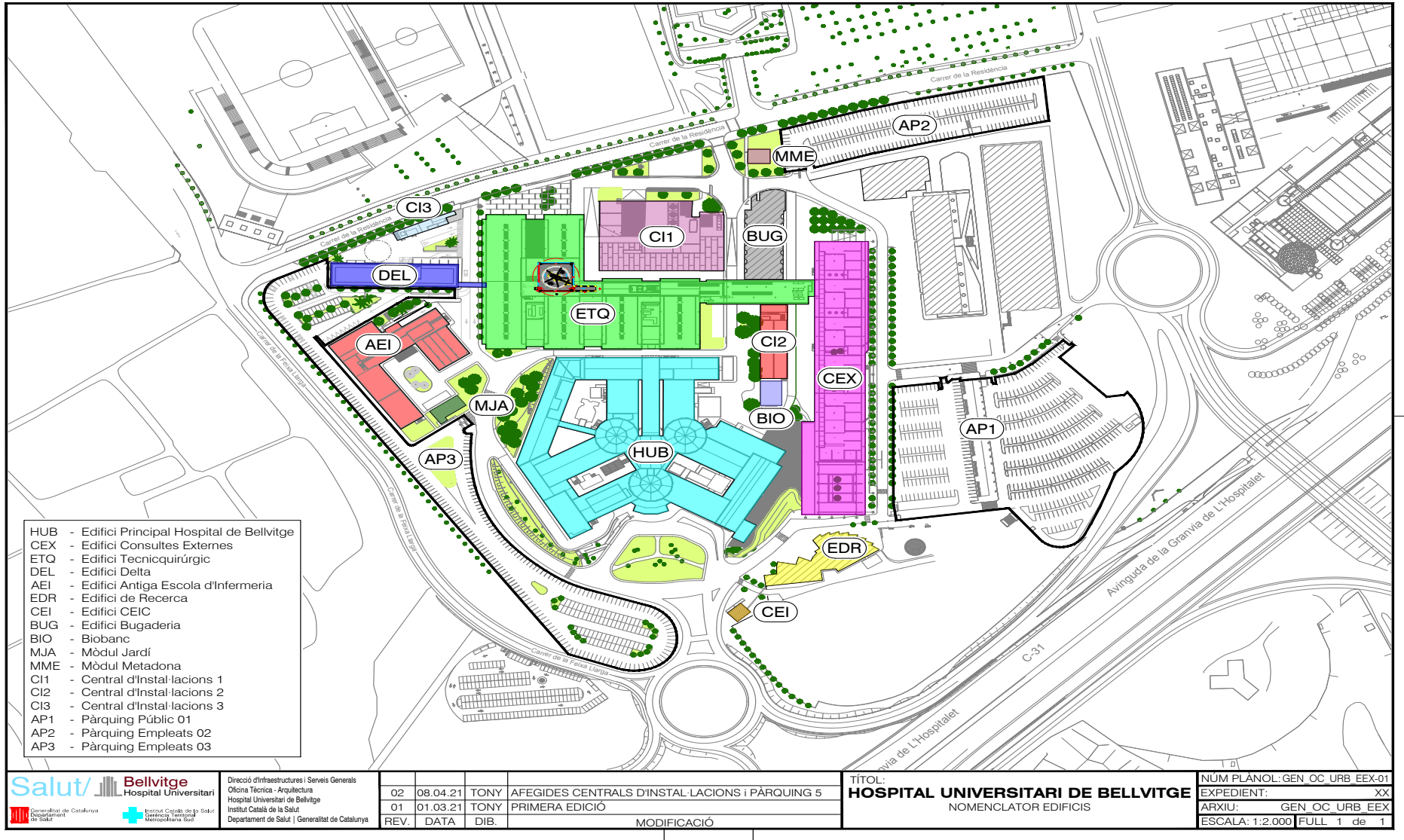
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 28 de 33



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés 02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al
03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

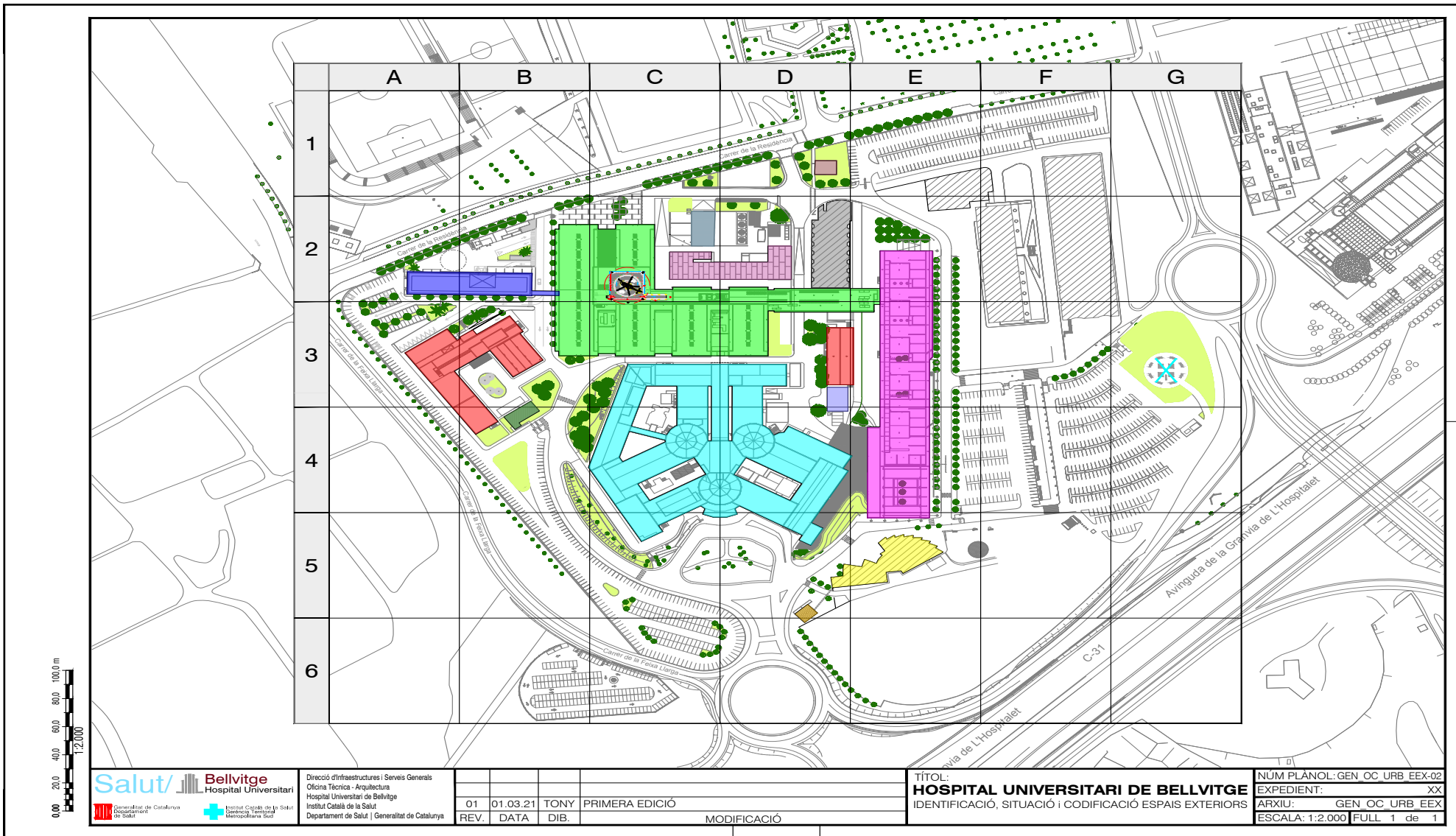
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0R11DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 29 de 33



Doc.original signat per:
Germán Romero Avilés 02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al
03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

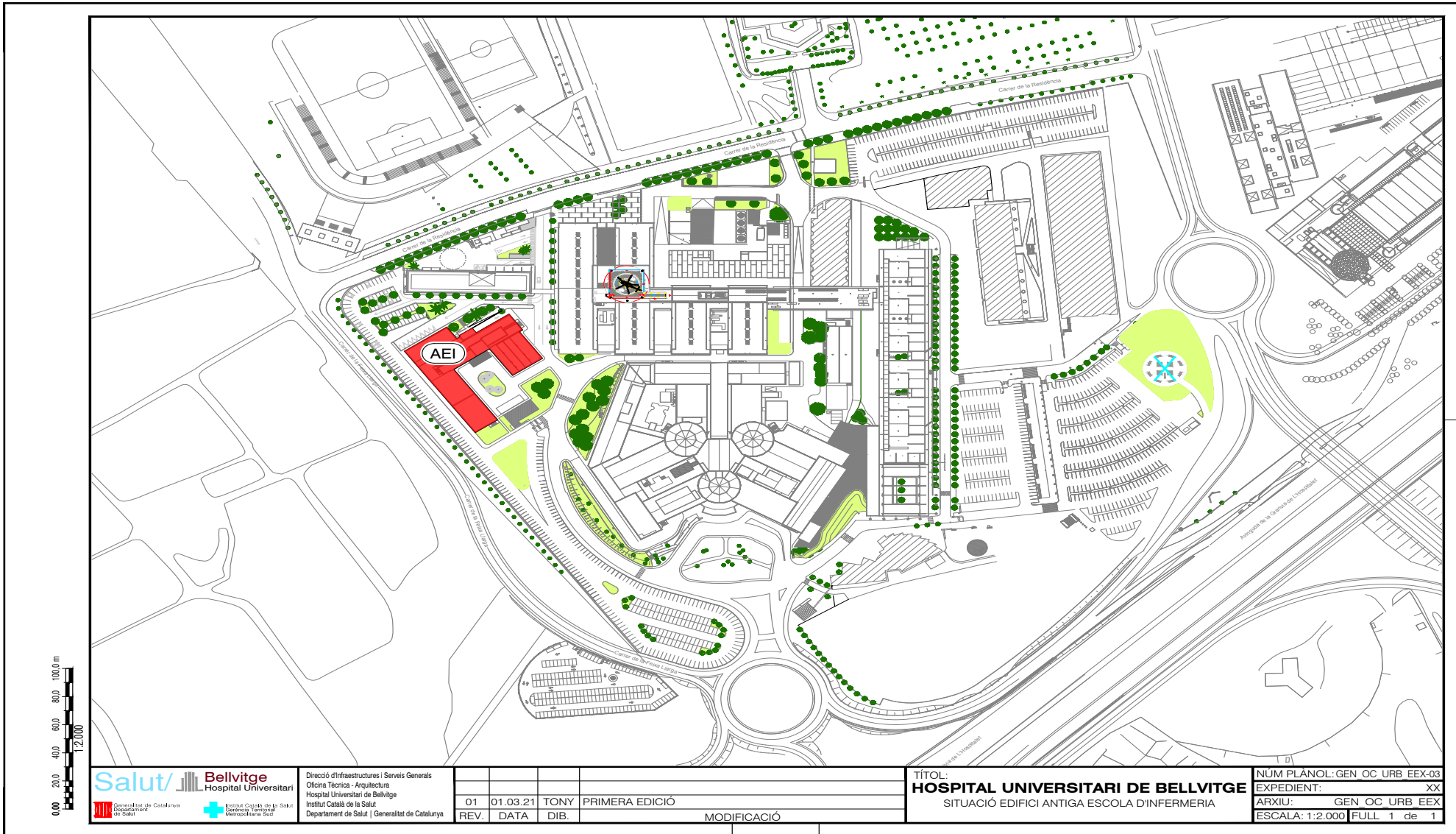
CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0R11DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 30 de 33



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés 02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al
03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0R11DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 31 de 33

**ANNEX II****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.



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 32 de 33

**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.



Doc. original signat per:
Germán Romero Avilés
02/03/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 03/03/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0RI1DYRTZ9TALF5F2SEWADMXY2E5MORS

Data creació còpia:
03/03/2026 08:12:27

Pàgina 33 de 33