

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE COMUNICACIÓ I
MISSATGERIA INSTANTÀNIA NETSUPOORT NOTIFY**

EXPEDIENT: 26EX31208P

ÍNDEX

1	Introducció.....	3
2	Objecte del contracte	3
3	Vigència del contracte	3
4	Abast del contracte.....	4
5	Condicions específiques del contracte	4
6	Característiques Tècniques.....	4
7	Suport i garanties.....	5
7.1	Compliment normatiu.	6
8	Subministrament i dates de lliurament.....	6
9	Suport Configuració.....	6
10	Qualitat i Mediambient	6

1 Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic de la Generalitat de Catalunya, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona els següents centres: Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció a la Dependència Parc Taulí, i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat Docent de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí es troba vinculat a la Fundació Institut Investigació i Innovació Parc Taulí, el patronat de la qual nomena a la majoria de membres. Les institucions del Consorci reben el suport de la Fundació Parc Taulí en aspectes de recerca, innovació i docència, en la formació científica i mèdica dels professionals i, en general, en el desenvolupament dels coneixements que sustenten el model assistencial.

En aquest document ens referirem al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí com a **CCSPT**.

La missió del CCSPT 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.

Actualment el CCSPT atén una població de referència de 407.864 habitants, disposant d'una infraestructura de 670 llits d'aguts i 196 llits sociosanitaris. Una mostra de la seva activitat assistencial serien les més de 400 urgències diàries de mitjana, més de 250 intervencions quirúrgiques diàries de mitjana o més de 2.700 consultes externes diàries, també de mitjana. Gestiona diverses empreses amb Convenis Col·lectius diferents (SISCAT, Oficines i Despatxos, Sociosanitari i Dependència) amb una plantilla mensual contractada d'aproximadament uns 4.300 professionals, que també inclou Sabadell Gent Gran (SGG) i la Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí (FI3PT).

2 Objecte del contracte

Contractar el manteniment del software de comunicació i missatgeria instantània cap a tots els ordinadors de la Corporació Consorci Sanitari Parc Taulí, anomenada Netsupport Notify. S'han valorat 2.800 ordinadors.

Atesa la naturalesa del contracte i els seus objectius, es considera idoni aplicar el codi CPV: (<https://contractacio.gencat.cat/ca/gestionar-contractacio/eines/cpv/>)

72267100-0 Manteniment de programari de tecnologies de la informació

3 Vigència del contracte

El Contracte tindrà una durada aproximada de 1 any per a l'exercici 2026. El contracte preveu possibilitat d'ampliació d'un 20%. El contracte preveu possibilitat de prorroga anualment fins a 4 prorrogues.

4 Abast del contracte

L'abast del subministrament és el següent:

PBL	Entitat	Exercici	Import net	% IVA	Import IVA	Import IVA inclòs
LOT	CCSPT	2026	1.120,00 €	21%	235,20 €	1.355,20 €
TOTAL	Lot		1.120,00 €		235,20 €	1.355,20 €

5 Condicions específiques del contracte

L'oferta es farà per la totalitat dels elements que componen el LOT. No s'acceptaran en cap cas ofertes parcials que no compreguin tots els elements del LOT.

L'oferta presentada no podrà ser superior a l'import total de la licitació del LOT.

A tots els efectes, s'entendrà que en l'oferta i en els preus proposats per l'adjudicatari s'inclouen totes les despeses que hagi de realitzar per al compliment del contracte (transport, taxes, treballs, garanties, accessoris i mà d'obra).

Els licitadors hauran d'aportar, dins del sobre digital, tant les fitxes tècniques del fabricant, com qualsevol altre documentació tècnica necessària que permeti validar els requeriments que el CCSPT detalla en aquest plec, així com la seva ubicació dins de la documentació aportada. En cas que falti aquesta informació o no es compleixi algun requeriment, el licitador quedarà exclòs.

Es requerirà que el licitador asseguri l'entrega dels elements que componen el LOT en la data acordada en el Kick-off inicial d'implantació del projecte, i no mes enllà de 15 dies un cop signat el contracte. El no compliment d'aquest apartat suposarà l'aplicació de les penalitzacions estàndards del contracte.

Les comandes seran enviades per el CCSPT via email, en format PDF, a la direcció de correu electrònic que així indiqui l'adjudicatari.

6 Característiques Tècniques

En relació el programari que estem fent servir actualment, contempla les següents funcionalitats genèriques:

- Interfície d'usuari renovada
- Enviament de notificacions per intervals IP
- Opcions de personalització
- el missatge apareix en primer pla a la pantalla i sona una alerta sonora personalitzable.

- Enviament alertes de seguretat amb una tecla d'emergència. Ideal per a la protecció de treballadors de cara al públic
- Publicar avisos a pantalles d'accés públic. Pensat per a sales d'espera, consultoris, centres comercials, transport públic o llocs molt concorreguts
- Tens la seguretat que els teus usuaris reben i llegeixen els teus avisos.
- Triar a qui enviar-lo. Fins i tot si estan a xarxes remotes
- Comunica alertes i avisos importants al moment
- Elimina distraccions i assegura una comunicació directa
- Avisa sobre errors de sistema i seguretat de forma immediata. Redueix trucades i correus al helpdesk
- Avisa sobre fallades de sistema i seguretat de forma immediata

7 Suport i garanties

Totes les garanties de les que són objecte el material d'aquest plec, que començarà el mateix dia de recepció de l'objecte del contracte, i hauran de ser registrades per l'adjudicatari.

L'adjudicatari ha de disposar i proporcionar, com a mínim, un servei d'atenció telefònica i una persona de contacte per tal de poder gestionar les incidències relacionades.

Ha d'existir i el CCSPT ha de ser coneixedor d'una matriu d'escalat d'incidències.

Servei de Resposta a Incidents (IR) inclòs 24x7. En cas que no s'especifiqui un SLA més restrictiu, el temps de resposta, definit com el període màxim de temps entre la notificació de l'avaria i la resposta d'un tècnic especialitzat, serà de 4h laborables. El temps de resolució, definit com el període màxim de temps entre la notificació de l'avaria i la posta en correcte funcionament de l'equip, ja sigui per resolució de l'avaria o per substitució del material, no ha de ser superior a 8h laborables.

En cas necessari, ja sigui per la naturalesa de l'avaria, o quan la resolució no es pugui realitzar en el termini establert, l'adjudicatari proporcionarà l'alternativa funcional amb característiques iguals o superiors.

L'oferta haurà d'incloure un servei gestionat de Resposta a Incidents (IR) operatiu 24x7, que actuï com a extensió del SOC del client. Aquest servei haurà de:

- Supervisar alertes i incidents detectats per la plataforma.
- Subministrar les actualitzacions pertinents o pedaços per a la resolució de problemes imputables al disseny i/o programació del software.

7.1 Compliment normatiu.

La solució haurà de complir estàndards internacionals de seguretat i protecció de dades, incloent com a mínim:

- Certificació ISO/IEC 27001 o equivalent.

8 Subministrament i dates de lliurament

L'adjudicatari haurà d'informar de la continuïtat del contracte de cada LOT com a màxim, 15 dies després de la signatura del contracte.

No hi haurà interrupció de servei mentre es formalitza la signatura del contracte i es mantindran les característiques tècniques de l'entorn disponible al CCSPT.

9 Suport Configuració

Per tots els elements objecte d'aquest plec, és imprescindible i obligatori que el material, i software associat, ofert pel licitador, sigui completament compatible amb totes les aplicacions i la infraestructura utilitzats en el CCSPT.

A més, l'adjudicatari haurà de donar suport en la configuració, segons requisits del CCSPT si és necessari, per tal de que el comportament dels dispositius s'ajusti a les aplicacions i la infraestructura en els que s'empraran els diferents aparells, si s'escau.

10 Qualitat i Mediambient

El material de la present licitació ha de ser conforme, en el moment del lliurament, amb la normativa vigent de la Unió Europea i de l'Estat pel que fa a aspectes de qualitat, ergonomia, medi ambient, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, reducció de la petjada CO₂ emesa i seguretat, així com a normatives de disseny, fabricació, embalatge i etiquetatge.