



Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)

NÚM. EXPEDIENT: 2026-022 SUPORT A L'USUARI INFORMÀTIC

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

**SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC A L'USUARI DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL
UNIVERSITARI VALL HEBRON- INSTITUT DE RECERCA (VHIR).**

Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport informàtic, telefònic i onsite dels usuaris corporatius, a més del suport al desenvolupament d'aplicacions i resolució d'incidències de les mateixes.

Al VHIR hi treballen prop d'un miler de persones de manera directa i més de dos mil persones de manera indirecta, pertanyents als diferents ens del Campus. La infraestructura informàtica del centre és una peça clau pel seu dia a dia, i els treballadors i col·laboradors han de poder comptar amb un servei de suport tècnic tant presencial com remot. De la mateixa manera, el VHIR desenvolupa i manté diverses aplicacions internes, que precisen un manteniment i la atenció a les incidències que pugui sorgir en el seu dia a dia. Per aquesta raó, el VHIR precisa la contractació d'un servei d'atenció informàtica a l'usuari, així com de suport al desenvolupament i resolució d'incidències de les aplicacions.

No es considera convenient la divisió de l'objecte del contracte en lots, atès que donades les característiques tècniques i organitzatives del servei de suport tècnic, la divisió en lots suposaria fer l'execució del contracte excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic, donat que el suport a l'usuari es donarà tant per a aplicacions de tercers com a aplicacions desenvolupades internament i que la necessitat de coordinar als diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de socavar l'execució adequada del contracte.

Al llarg d'aquest plec es descriuen concretament les tasques incloses dins l'objecte d'aquest contracte, així com l'abast del servei proposat.

***El servei ha de complir amb tots els requeriments legals vigents en el moment de la seva contractació.

Clàusula 2ª. Pressupost màxim de licitació i Valor Estimat.

En aquesta licitació el pressupost màxim de licitació i el valor estimat del contracte no coincideixen.

El pressupost màxim per a la durada del contracte inicial de 3 anys, s'estableix en "**SET-CENTS VINT MIL EUROS**" (720.000,00 €), que, si li afegim la quantia corresponent a l'IVA, "CENT CINQUANTA UN MIL DOS-CENTS EUROS" (151.200,00 €), l'import total ascendeix a la suma de "**VUIT-CENTS SETANTA UN MIL DOS-CENTS EUROS**" (871.200,00 €).

D'aquesta manera, el **pressupost total màxim anual**, s'estableix en "**DOS-CENTS QUARANTA MIL EUROS**" (240.000,00 €), IVA exclòs.

L'import indicat es desglossa de la següent manera:

- Import màxim anual de **190.000,00 €** (*) (sense IVA) per al servei fix de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari.

- Import màxim anual de **50.000,00 €** (sense IVA) per al servei puntual i a demanda de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari. Aquest import es tractarà d'una bossa de diners que es divideix en:
 - Perfil tècnic suport a l'usuari: màxim de 25,00€/hora (*)
 - Perfil tècnic suport al desenvolupament. Programador junior: màxim de 40,00€/hora (*)
 - Perfil tècnic suport al desenvolupament. Programador sènior: màxim de 60,00€/hora (*)

(*) Preus que el licitador podrà millorar en la seva **OFERTA ECONÓMICA–Sobre C.**

L'import màxim estipulat ha estat calculat en base als preus acordats en la licitació anterior a aquesta de característiques anàlogues amb l'increment de preus en base a l'IPC i en combinació amb un estudi de mercat.

Tanmateix el VHIR únicament abonarà a l'empresa adjudicatària els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació, i en tot cas, s'haurà de detallar a la factura els nombres d'albarans degudament signats.

El valor estimat per aquesta licitació és de **“UN MILIÓ TRES-CENTS QUARANTA-QUATRE MIL EUROS” (1.344.000,00 €)**, als que hem de sumar **“DOS-CENTS VUITANTA-DOS MIL DOS-CENTS QUARANTA EUROS” (282.240,00 €)** corresponents a l'IVA, el que fa un total de **“UN MILIÓ SIS-CENTS VINT-I-SIS MIL DOS-CENTS QUARANTA EUROS” (1.626.240,00 €)**.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	720.000,00 euros
Possibles modificacions	144.000,00 euros
Possibles pròrrogues	480.000,00 euros
Total	1.344.000,00 euros

Import establert per modificacions:

S'estableix d'acord a l'article 204 de la L9/2017 la possibilitat de modificar el contracte a l'alça, i fins a un 20% del pressupost total màxim de licitació. Import que serà retribuït a l'empresa de la mateixa manera i sota les mateixes condicions que regules el present plec, prèvia presentació per part de l'adjudicatari de la factura.

Les causes previstes per dur a terme el modificat són les següents:

- Augment de les necessitats de suport a l'usuari previstes al plec que no puguin ser cobertes amb l'import variable.

- Augment de les necessitats de suport al desenvolupament d'aplicacions previstes al plec que no puguin ser cobertes amb l'import variable.
- La necessitat del suport d'un perfil professional de l'àmbit d'IT no contemplat en l'actual plec.

En cap cas, el VHIR estarà obligat a esgotar la totalitat del pressupost base de licitació o el valor estimat del contracte, donat que aquest imports es tracten d'imports estimatius i no limitatius, per tant, el pressupost màxim de licitació serà vinculant, sinó que el VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació.

Clàusula 3^a. Durada de la licitació.

La prestació d'aquest servei tindrà una durada inicial de **tres (3) anys, amb possibilitat de pròrroga per un període d'un (1) any més i fins a un (1) altre any addicional.**

L'inici del contracte serà a l'endemà de la formalització del contracte. S'entendrà que està formalitzat a data de la última signatura electrònica.

En cas que sigui acordada la pròrroga per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

Clàusula 4^a. Característiques tècniques del servei.

4.1. Condicions generals

Tots els preus indicats són sense el 21% d'Impost sobre Valor Afegit (IVA).

En cap cas es podrà superar l'import màxim estipulat. El licitador que excedeixi el màxim establert serà exclòs del present procediment de licitació.

El VHIR està format per uns 2.000 professionals contractats o col·laboradors i un parc d'equipament aproximat de 1.000 dispositius distribuïts entre totes les ubicacions. El volum d'equipament varia entre cada ubicació, però el més important està localitzat a l'Edifici Central (aproximadament, amb el 50% del parc d'equipament informàtic de tot el VHIR).

Les ofertes presentades hauran d'especificar el preu anual per a l'equip de suport a l'usuari i l'equip de suport al desenvolupament recurrent, que s'haurà de dimensionar d'acord amb els criteris especificats més endavant.

De la mateixa manera, les ofertes presentades hauran d'especificar el preu per hora per a cada perfil per a la part variable del contracte corresponent al suport puntual i a demanda.

4.2. Equip de treball

Tot i que en l'evolució del contracte pot variar, l'equip de treball assignat desenvoluparà la seva tasca al despatx de la Unitat IT , ubicat a l'Edifici Central. Tenint en compte però, els desplaçaments habituals a les altres ubicacions.

És molt important que els tècnics que formin part de l'equip de treball, siguin el suficientment polivalents, per cobrir als altres companys davant d'una possible eventualitat.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que porti a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparat per donar suport a noves versions de sistema operatiu client i eines de treball estàndard.

L'empresa adjudicatària vetllarà per dotar al servei de la màxima estabilitat de personal possible, evitant la rotació del personal assignat.

El VHIR podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que, a criteri dels responsables del VHIR, no presenti una adequada capacitat professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

La empresa adjudicatària tindrà la obligació de oferir un pla de formació en seguretat laboral en entorns de salut.

En quan al període de vacances legalment establerts per als treballadors assignats, no serà necessària la substitució dels mateixos sempre que el període de gaudiment de les mateixes es trobi comprés entre el dies:

- Del 01/07 al 15/09
- Del 24/12 al 06/01
- Setmana Santa

Les vacances del personal titular del servei, hauran d'estar prèviament consensuades amb els responsables del VHIR per tal d'evitar que puguin penalitzar l'activitat del servei. Si es considera que la concentració de vacances pot arribar a penalitzar el correcte desenvolupament del servei, caldrà substituir els tècnics temporalment per altres amb la mateixa qualificació professional i que coneguin amb anterioritat les tasques que es porten a terme dins del servei.

En cas que algun treballador vulgui gaudir de períodes de vacances superiors a 5 dies laborables fora del període anteriorment indicat, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la substitució temporal del treballador titular del servei.

La empresa adjudicatària haurà de definir un procediment de substitució de personal en cas de baixes mèdiques.

Pel que fa a baixes mèdiques o qualsevol altre tipus d'absència justificada o no justificada, amb una previsió superior a 5 dies, l'empresa adjudicatària haurà de substituir al personal titular en aquesta situació.

4.2.1 Dimensionament

L'equip recurrent (part fixe) de suport a l'usuari haurà d'estar format per tres (3) persones amb dedicació exclusiva a l'equip recurrent (part fixe) de suport a l'usuari i l'equip recurrent (part fixe) de suport al desenvolupament haurà d'estar format per una (1) persona amb dedicació exclusiva a l'equip recurrent de suport al desenvolupament. Aquestes persones hauran de disposar de, com a mínim, una titulació de CFGS en l'àmbit i un mínim d'1 (un) any d'experiència laboral en un entorn similar, és a dir, de suport a l'usuari en un entorn que impliqui la resolució d'incidències d'instrumental científic i tractament de dades sensibles i crítiques.

4.2.2 Oferta de contractació al personal adscrit al servei

L'empresa adjudicatària haurà de formular una oferta formal de contractació als treballadors i treballadores que, en el moment de la finalització del contracte anterior, es trobin adscrits de manera efectiva al servei objecte del present contracte.

Aquesta obligació s'entén limitada exclusivament a la formulació de l'oferta, i no constitueix en cap cas una obligació de subrogació laboral, ni una garantia de continuïtat automàtica de les relacions laborals existents, ni una imposició de contractació efectiva. Per aquesta raó, no esdevindrà una obligació per part de l'actual prestador del servei informar a l'òrgan de contractació de les condicions laborals dels actuals treballadors adscrits al servei.

Les ofertes de contractació hauran de complir, en tot cas, amb la normativa laboral vigent que resulti d'aplicació, i en particular amb:

- El que disposa l'Estatut dels Treballadors.
- El conveni col·lectiu aplicable.
- La resta de disposicions legals i reglamentàries vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals.

La materialització de la contractació restarà condicionada a l'acceptació expressa, lliure i voluntària de cada treballador o treballadora, sense que la manca d'acceptació pugui comportar cap responsabilitat, penalització ni conseqüència contractual per a l'empresa adjudicatària ni per a l'òrgan de contractació.

L'empresa adjudicatària haurà de poder acreditar documentalment, a requeriment de l'òrgan de contractació, el compliment d'aquesta obligació mitjançant la formulació efectiva de les ofertes de contractació, amb independència del resultat final de les mateixes.

A aquests efectes, el compliment d'aquesta clàusula s'entendrà produït amb la simple i efectiva realització de les ofertes, i no pel nombre de contractacions finalment acceptades, atès que aquest resultat depèn de la voluntat individual dels treballadors.

4.3. Punts de suport

El Departament d'Informàtica, té definits uns punts de suport, on es reben totes les incidències i peticions reportades. Els usuaris contacten amb el Departament d'Informàtica a través del telèfon, enviant un correu electrònic a l'adreça de Suport o a través de l'eina de "tiqueting" GSI. Es preveu que a l'inici del contracte, estigui en funcionament un nou sistema de ticketing basat en l'eina Freshservice, que substituirà la GSI i el correu electrònic. Amb tot, aquestes dues vies de contacte seguiran actives indefinidament i hauran de ser ateses.

El present servei ha de donar cobertura completa a aquests punts de suport, rebent, atenent i gestionant totes les peticions seguint el protocols fixats pel Departament d'Informàtica del VHIR.

La Centralita Telefònica del VHIR ja està parametrizada per donar cobertura a aquest punt de Suport. D'aquesta manera, el contractista utilitzarà els recursos a nivell de telefonia fixa dels que ja disposa el VHIR per l'atenció telefònica.

Respecte l'atenció telefònica, el contractista haurà de proporcionar els elements telefònics mòbils necessaris a l'equip tècnic per poder rebre les trucades redirigides del número de telèfon de corporatiu del VHIR. Caldrà que els tècnics disposin d'un mecanisme de localització (en horari laboral) que sigui àgil i pràctic, per tal de gestionar correctament les urgències.

4.4. Definició de criticitats

La criticitat de les incidències rebudes, la marcarà en primera instància l'equipament origen del problema. Això vol dir que tot l'equipament informàtic del VHIR tindrà fixada una criticitat i per tant caldrà realitzar una adequada prioritització en la resolució de les incidències reportades. Es presenta una definició de criticitats orientativa, que podrà ser modificada pel VHIR durant la durada del contracte. El dia laboral s'entén com de dilluns a divendres de 8h a 17h:

- Alta
 - Temps de resposta: inferior a 15 minuts laborals
 - Temps de resolució: inferior a 120 minuts laborals
- Mitja
 - Temps de resposta: inferior a 2 hores laborals
 - Temps de resolució: inferior a 9 hores laborals (un dia laboral)
- Baixa
 - Temps de resposta: inferior a 5 hores laborals (mig dia laboral)
 - Temps de resolució: inferior a 27 hores laborals (tres dies laborals)

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del VHIR, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar el compliment dels temps de resposta i resolució. El control dels temps es durà a terme amb l'eina de tiqueting Freshservice.

4.5. Perfils i tasques a realitzar

4.5.1 Suport a l'usuari

La Unitat d'Infraestructures tecnològiques de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR), precisa contractar el servei de suport informàtic a l'usuari.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball puguin dur a terme les seves tasques amb normalitat.

Caldrà doncs proporcionar com a mínim el següent material:

- Ordinadors amb els requeriments de maquinari necessaris per la correcta prestació del servei. Tots els equips han de comptar amb una versió de Windows amb suport.
- Llicències de programari necessàries (Sistema Operatiu i eines Ofimàtica).
- Eines pel tractament i detecció d'avaries hardware dels diferents equips de microinformàtica: tornavisos, claus alen, jocs d'eines diversos, ...
- Grimpadores tant de connectors RJ-45 / RJ-11 pels fuetons com per roseta.
- Dispositiu emmagatzemament de tipus USB. Discos externs USB.
- Qualsevol altre material necessari pel correcte desenvolupament de la seva activitat.

Tot seguit, es defineixen les tasques a realitzar pel personal assignat al servei:

- Gestió d'incidències o peticions rebudes per les vies definides pel Departament d'Informàtica del VHIR (atenció telefònica, correu electrònic o eina de tiqueting).
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes
- Resolució d'incidències i peticions a ordinadors Windows, ordinadors Mac i ordinadors Linux, tant a nivell de software com a nivell de hardware. Aquesta resolució inclou la resolució d'incidències a softwares corporatius de gestió i d'investigació
- Resolució d'incidències i peticions a elements tecnològics: smartphones Android, smartphones Apple, equipament de videoconferència i equipament científic connectat a la xarxa
- Resolució d'incidències i peticions a altres elements tecnològics corporatius emprats en l'entorn
- Resolució d'incidències i peticions bàsiques relacionades amb l'entorn Microsoft 365 i l'entorn Active Directory

- En el cas d'avaría hardware, pronosticar de manera acurada d'on prové l'avaría i en determinats casos, substitució dels elements avariats.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.
- Connexió i desconnexió d'equipament informàtic a la xarxa. Mantenint en bon estat els armaris de comunicacions.
- Connexió i desconnexió de línies de telefonia, sempre que es trobin en el mateix armari informàtic.
- Confecció de fuetons de connexió en cas necessari.
- Grimpat de cables i de rosetes en cas necessari.
- Escalar amb agilitat problemes tècnics que els superin al coordinador i referent tècnic per tal de que els orienti o proposi una alternativa.
- Manteniment de la informació d'inventari d'equipament i de connexió a la xarxa.
- Manteniment de la documentació referent a microinformàtica. Instal·lació i configuració d'aplicacions corporatives, instal·lació i configuració de sistemes operatiu client, etc.
- Tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Desplegament d'equipament de nova adquisició.
- Desplaçament a les diferents ubicacions del VHIR sempre que sigui necessari..
- Creació i manteniment de maquetes per als PC's.
- Revisió del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en les comunicacions, cablejat estructurat i wi-fi.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions de l'equip de sistemes.
- Donar suport i gestionar els trasllats puntuals i massius de les ubicacions del VHIR

- Suport a videoconferències i audioconferències i altres actes a les sales de reunions i d'actes del VHIR i, excepcionalment, fora del VHIR.
- Portar a terme totes les tasques amb col·laboració amb els administradors de sistemes i comunicacions del VHIR.
- Coordinació amb el Departament d'Informàtica de l'Hospital de la Vall d'Hebron i altres departaments IT del Campus
- Coordinació amb empreses de tercers per a la resolució d'incidències

Per a poder realitzar les tasques, el personal haurà de tenir els **coneixements** següents:

Cal que tingui **coneixements avançats** de:

- Sistema operatiu Microsoft Windows
- Sistema operatiu MacOS
- Sistema operatiu Linux
- Suite Microsoft Office
- Sistemes operatius mòbils: Android, iOS
- Instrumental de laboratori connectat a equipament de xarxa
- Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació
- Tractament de dades sensibles i crítiques

Cal que tingui **coneixements de bàsics** de:

- Monitorització de sistemes
- DNS, DHCP, AD
- Microsoft Deployment Toolkit
- Monitorització Access Points Cisco
- Revisió switchs Cisco

Aquestes tasques i requeriments per al personal assignat aplicarà tant al suport recurrent (part fixa) com al personal de suport ocasional (part variable)

De manera excepcional, el VHIR podrà demanar la presència d'un tècnic de suport a l'usuari fora de l'horari habitual per a cobrir esdeveniments previstos fora de l'horari. En aquests casos, les ofertes hauran d'incloure un mínim de vuit hores anuals destinades a aquest punt. Aquestes hores no podran ser compensades amb hores de feina.

4.5.2 Suport al desenvolupament d'aplicacions

La Unitat d'Infraestructures tecnològiques i la Unitat d'Enginyeria de Software de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR), precisa contractar el servei de suport al desenvolupament d'aplicacions.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball puguin dur a terme les seves tasques amb normalitat.

Caldrà doncs proporcionar com a mínim el següent material:

- Ordinadors amb els requeriments de maquinari necessaris per la correcta prestació del servei. Tots els equips han de comptar amb una versió de Windows amb suport
- Llicències de programari necessàries (Sistema Operatiu, eines Ofimàtica i eines de desenvolupament).
- Qualsevol altre material necessari pel correcte desenvolupament de la seva activitat.

Tot seguit, es defineixen les tasques a realitzar pel personal assignat al servei, segons el seu perfil. Les empreses que presentin oferta cal que especifiquin el perfil o perfils assignats a la part fixe del contracte i indicar els preus per hora a la part variable del mateix:

Programador Sènior:

- Executar els procediments per portar a terme els serveis assignats
- Organitzar l'execució dels treballs i posar en pràctica la metodologia i el programa adoptats pel Cap de Projectes.
- Representar a l'equip tècnic en les relacions amb el VHIR en tot allò referent a l'execució dels treballs
- Observar i fer observar les normes de procediment
- Assegurar la qualitat dels treballs i la documentació produïda
- Proposar al Cap de Projectes les modificacions necessàries sorgides al llarg del desenvolupament, i per a millor compliment del mateix
- Presentar al Cap de Projectes, per a la seva aprovació i acceptació, els estudis i documentació elaborats.
- Reunions a diferents nivells.
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments

- Desenvolupament dels requeriments
- Formació als usuaris
- Confecció de documentació (manuals, notes tècniques)
- Suport al manteniment del programari corporatiu
- Resolució d'incidències del programari corporatiu en col·laboració amb l'equip de suport a l'usuari

Per a poder realitzar les tasques, el personal amb perfil sènior haurà de tenir els coneixements següents:

Cal que tingui **coneixements experts** en:

- VisualStudio 2008 en endavant
- HTML
- Frontend
- Backend
- Desenvolupament en ASP.NET (C#) Framework 3.5 o superior
- Desenvolupament en Visual Basic
- Administració i desenvolupament en Sharepoint
- BBDD SQLServer 2012 R2 i en endavant
- Desenvolupament SQL
- Bootstrap
- Webservices REST
- Javascript
- Integracions amb Fundanet
- Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

Aquestes tasques i requeriments per al personal assignat aplicarà tant al suport recurrent (part fixa) com al personal de suport ocasional (part variable)

Programador Junior:

- Executar els procediments per portar a terme els serveis assignats
- Organitzar l'execució dels treballs i posar en pràctica la metodologia i el programa adoptats pel Cap de Projectes.
- Representar a l'equip tècnic en les relacions amb el VHIR en tot allò referent a l'execució dels treballs
- Observar i fer observar les normes de procediment
- Assegurar la qualitat dels treballs i la documentació produïda
- Reunions a diferents nivells.
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments
- Desenvolupament dels requeriments
- Formació als usuaris
- Confecció de documentació (manuals, notes tècniques)
- Suport al manteniment del programari corporatiu
- Resolució d'incidències del programari corporatiu en col·laboració amb l'equip de suport a l'usuari

Cal que tingui **coneixements experts** en:

- VisualStudio 2008 en endavant
- Desenvolupament en ASP.NET (C#) Framework 3.5 o superior
- Desenvolupament en Visual Basic
- HTML
- Frontend
- Backend
- SQL Server
- Serveis REST

Aquestes tasques i requeriments per al personal assignat aplicarà tant al suport recurrent (part fixa) com al personal de suport ocasional (part variable)

4.5.3 Gestor de compte

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar una persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte i vetllar per el correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves **funcions principals** són:

- Responsable de la correcta prestació del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes.
- Interlocutor únic amb els responsables del VHIR.
- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.

Les empreses licitadores hauran d'aportar en el **Sobre núm. 2** el CV, en format PDF, del gestor del compte.

4.5.4 Hores de backoffice

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir un mínim de 4h anuals de servei de consultoria per a la resolució d'incidències puntuals que requereixin la consulta puntual a un expert en l'àmbit de la incidència. Aquestes hores no seran facturades apart i s'entendran incloses a la part fixe del contracte sense cost adicional.

4.6. Subcontractació

Les empreses licitadores podran subcontractar el servei puntual i a demanda de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari, aquesta subcontractació serà temporal i prèvia acceptació per part del VHIR. Aquesta subcontractació es pot donar si el VHIR pot necessitar alguns perfils especialitzats de forma puntual. En cap cas es podrà subcontractar l'objecte principal del contracte (servei fix de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari).

Clàusula 5ª. Ubicació i Horari de prestació del servei.

Ubicació del servei:

La Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron - Institut de Recerca (VHIR) s'ubica a l'àrea urbana de Barcelona en el marc de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. Les seves instal·lacions es troben repartides dins el recinte hospitalari de Hospital Vall d'Hebron de Barcelona i, en concret, en els següents espais i edificis:

- Edifici Central: disposa de 16.000 m2 corresponen a laboratoris, per a direcció, administració i sales de reunions.
- Edifici Mediterrània: disposa de 100 m2 dedicats a recerca clínica.
- Edifici Collserola: compte amb 2.100 m2 per laboratoris, sala de cursos i reunions.
- Espai exclusiu de 625m2 dedicat a la recerca clínica, situat a la planta 13 de l'Àrea Maternal i Infantil de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
- Mòdul VHIR: destinat a espais de treball: 340m2
- Altres ubicacions reduïdes: repartides entre l'Àrea General, l'Àrea Traumatologia, Escola d'Infermeria, Àrea infantil, Àrea de la dona, Edifici de Microbiologia, Antic Banc de Sang i Edifici Cellex.

És possible que el nombre d'instal·lacions durant la prestació del servei pugui variar tot i que en l'actualitat només hi ha una previsió fixada per a la construcció d'una nova fase de l'Edifici Central, que pel moment no té data. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària, estarà obligada a realitzar la prestació del servei a les instal·lacions del VHIR, dins el Campus Vall d'Hebron, tot i que pot ser necessari el suport puntual a altres ubicacions externes.

Horari del servei:

L'horari de servei presencial es defineix de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h, exceptuant festius. Amb tot, el VHIR podrà variar aquest horari en +-1h tant en l'inici com en la sortida.

Sempre i quan les hores anuals ofertes pel suport fora de l'horari ho permetin, de manera excepcional, el VHIR podrà demanar la presència d'un tècnic de suport a l'usuari fora de l'horari laboral per tal de cobrir possibles esdeveniments previstos fora de l'horari. En aquests casos, no es permetrà, en cap cas, que la realització d'aquestes hores sigui compensada en hores.

Clàusula 6ª. Facturació i pagament.

D'acord a la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, en el seu article 4: "*Tots els proveïdors que hagin lliurat béns o prestat servei a l'administració pública podran expedir i remetre factura electrònica. En tot cas, estaran obligades a l'ús de la factura electrònica i a la presentació a través del punt general d'entrada que correspongui...*".

Per tant el contractista facturarà de manera electrònica el servei a través de les seves factures corresponents. Els codis DIR3 per poder emetre la factura són les següents:

DIR3	OFICINA COMPTABLE	DIR3	ÒRGAN GESTOR	DIR3	UNITAT TRAMITADORA
A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)

S'emetrà una factura mensual per al suport recurrent i una de mensual per al suport ocasional. Cada factura emesa haurà de detallar a quins equips correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències "L 2026-022".

En cas que l'emissió de la factura electrònica no sigui viable per raons excepcionals el contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura mensual corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org.

El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà mitjançant transferència bancària, amb venciment 30 dies / data factura.

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre.

D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

En cap cas el contractista tindrà dret a la revisió de preus per cap concepte.

El VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació.

Les dades fiscals que caldrà fer constar a la factura són:

FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON - INSTITUT DE RECERCA
Serveis Generals i Infraestructures
NIF: G-60594009
Passeig Vall d'Hebron, 119-129
08035 Barcelona

En cas que la factura no s'emeti d'acord amb els criteris establerts i referenciats a l'inici de la present clàusula, no es procedirà al pagament de la mateixa i quedarà retinguda fins que no s'indiqui correctament les dades sol·licitades.

En cas de la facturació electrònica aquesta serà rebutjada fins que aquesta no s'indiqui correctament les dades sol·licitades.

Una vegada que el contracte acabi, incloses les pròrrogues que es puguin formalitzar el VHIR únicament acceptarà factures emeses amb data posterior a la finalització sempre que en el detall de la mateixa el període d'execució de les mateixes es trobi dins del terme de la licitació.

En cas que la factura s'emeti amb posterioritat a la finalització del contracte i atenent a l'indicat en el paràgraf anterior, el VHIR únicament abonarà factures que s'emetin dins dels dos (2) mesos posteriors a la finalització d'aquest.

Clàusula 8ª. Responsable del contracte.

El responsable del contracte és el Sr. Romà Freixas Martí, Cap de la Unitat d'Infraestructures Tecnològiques de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR), a qui li correspondrà bàsicament, entre d'altres, les funcions de gestió i supervisió del servei contractat, conformar la facturació que emeti el servei; seguiment, control i dictat de les instruccions necessàries per la bona execució del contracte; determinar si la prestació realitzada s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i recepció del contracte a la seva finalització, i donar compliment a les obligacions assumides per la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR) en aquest contracte.

Clàusula 9ª. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, protecció de dades de caràcter personal i de confidencialitat, l'empresa que resulti adjudicatària del present procediment de licitació, es comprometrà expressament, a no donar la informació i/o dades proporcionades per el VHIR, o qualsevol ús no previst en el present Plec, i/o expressament autoritzat per el Cap de la Unitat assignat.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació, haurà de fer extensives als empleats que adscriu al servei, les obligacions contingudes i assumides per l'empresa adjudicatària, en referència a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva y confidencialitat de tota la informació que en virtut del servei pugui tenir coneixement.

S'entendran cedits en exclusiva a favor del VHIR a tot el món, per al temps màxim establert en les lleis i/o tractats internacionals vigents que resultin d'aplicació i per a la seva explotació a través de qualsevol format i/o modalitat d'explotació, tots els drets, inclosos els d'explotació sobre qualsevol descobriment, invenció, creació, obra, procediment, idea, tècnica, dibuix, disseny, imatge o qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial generat, plantejat o adquirit com a conseqüència de la tasca desenvolupada per l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació (en endavant, "Propietat Intel·lectual i/o Industrial"), i que derivin directa o indirectament de la relació entre VHIR i l'empresa adjudicatària pel contracte que es derivi del present procediment de licitació.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a informar al VHIR de qualsevol descobriment, creació, invent, idea o qualsevol altre element que constitueixi o sigui susceptible de constituir un dret de Propietat Industrial i/o Intel·lectual i

que desenvolupi parcial o totalment durant la vigència del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

En el supòsit de que l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació descobris o desenvolupés qualsevol creació de propietat intel·lectual o industrial, s'entendrà que l'esmentat descobriment o desenvolupament constitueix informació confidencial del VHIR.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a signar tots aquells documents públics i/o privats que siguin necessaris, a lliure discreció del VHIR, per a permetre l'acreditació de la titularitat del VHIR o l'adequada protecció dels referits drets de Propietat Intel·lectual i/o Industrial a favor de la mateixa o de qualsevol tercer designat per aquest.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació autoritza al VHIR per a la transformació, modificació, publicació, comunicació pública i explotació per qualsevol mitjà de les obres que desenvolupi com a conseqüència de la execució del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

Clàusula 10^a. Criteris d'adjudicació.

Per a la valoració de les propostes de licitació i la determinació de la més avantatjosa econòmicament, s'atendrà els següents criteris i percentatges de ponderació:

Criteris avaluables mitjançant fórmules automàtiques	Màxim 60 punts
Oferta econòmica	Màxim 40 punts
Criteris de avaluació automàtics	Màxim 20 punts
Criteris avaluables mitjançant judicis de valor	Màxim 40 punts

10.1 Criteris avaluables amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 60 PUNTS)

10.1.1. OFERTA ECONÒMICA.....FINS A 40 PUNTS

- a) Servei fix de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari.....fins a 30 punts

Caldrà que el licitador especifiqui el preu total de l'equip recurrent de suport a l'usuari i al desenvolupament. Els preus seran sense IVA.

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Suma total import màxim

VP = Valor de ponderació = 1

*Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.

- b) Servei puntual i a demanda de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari..... fins a 10 punts

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Suma total import màxim

VP = Valor de ponderació = 1

*Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.

Funcionament per a arribar a l'aplicació de la fórmula en el criteri: b) Servei puntual i a demanda de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari:

- 1) S'aplicarà la fórmula indicada en aquest apartat a cadascun dels conceptes que es troben referenciats en la taula de l'Annex núm. 1 del Plec de Clàusules Administratives Particulars, els quals són:
 - Preu/hora pel Tècnic de suport a l'usuari
 - Preu/hora pel Tècnic de suport al desenvolupament. Programador Junior
 - Preu/hora pel Tècnic de suport al desenvolupament. Programador Senior
- 2) Se sumaran els resultats de l'aplicació de la fórmula en cadascun dels preus referenciats i aquest número es dividirà per la quantitat de conceptes totals (3), per així obtenir la puntuació de l'oferta econòmica en aquest criteri.

La **puntuació final de l'oferta econòmica** per cadascuna de les empreses s'obté de la suma de la puntuació resultant entre els criteris: a) Oferta econòmica relativa al Servei fix de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari; i, b) Oferta econòmica relativa al Servei puntual i a demanda de suport a l'usuari i al desenvolupament de programari.

10.1.2. CRITERIS D'AVUACIÓ AUTOMÀTICS FINS A 20 PUNTS

- Hores anuals de BackOffice incloses sense cost addicional..... fins a 6 punts
 - 4 hores..... 0 punts
 - 8 hores..... 2 punts
 - 12 hores..... 6 punts

- Hores efectives anuals de suport a l'usuari fora de l'horari habitual incloses sense cost addicional..... fins a 8 punts
 - 8 hores..... 0 punts
 - 16 hores..... 3 punts
 - 24 hores..... 8 punts
- Disposar de certificat ISO 27001 vigent..... 4 punts
El certificat ISO 27001 haurà d'estar vigent durant l'execució del contracte, i en el cas que es renovi s'haurà d'aportar la seva actualització corresponent.
Les empreses licitadores hauran d'aportar en el **Sobre núm. 3** el corresponent certificat conforme disposa de la ISO 27001.
- Disposar de certificat ISO 14001 vigent..... 1 punt
El certificat ISO 14001 haurà d'estar vigent durant l'execució del contracte, i en el cas que es renovi s'haurà d'aportar la seva actualització corresponent.
Les empreses licitadores hauran d'aportar en el **Sobre núm. 3** el corresponent certificat conforme disposa de la ISO 14001.
- Disposar de certificat ISO 9001 vigent..... 1 punt
El certificat ISO 9001 haurà d'estar vigent durant l'execució del contracte, i en el cas que es renovi s'haurà d'aportar la seva actualització corresponent.
Les empreses licitadores hauran d'aportar en el **Sobre núm. 3** el corresponent certificat conforme disposa de la ISO 9001.

10.2 Criteris avaluables mitjançant **judicis de valor**.....(MÀXIM 40 punts)

Els criteris que a continuació s'indiquen s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà més puntuació a la oferta que s'ajusti millor als requisits tècnics exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. Posteriorment, s'endreçarà les diverses propostes valorades en ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació,

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que se Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per a aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

El licitador haurà de presentar la següent oferta al **Sobre núm. 2 (oferta tècnica)** que serà objecte de valoració, amb els següents continguts mínims i puntuacions corresponents:

10.1.1. Característiques qualitatives i tècniques del servei..... fins a 40 punts

Es valorarà una extensió màxima de **20 pàgines din A4 a una cara amb tipografia Arial 11** (en cas que s'aporti una oferta més extensa de l'exigida, únicament es tindran en copte per la seva valoració les 20 primeres pàgines aportades).

En aquesta oferta tècnica es valorarà l'Abast i Enfocament de la solució proposada. Es demana:

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista.

Ha d'incloure com a mínim:

1. Organització del servei..... màxim 6 punts
 - Seguiment del servei entre la empresa i els responsables del VHIR. Comitès de seguiment i canals de comunicació màxim 2 punts
 - Seguiment del servei entre la empresa i els treballadors assignats al servei Comitès de seguiment i canals de comunicació..... màxim 2 punts
 - Escalat de les incidències fora de l'abast als equips de backoffice. Protocol d'escalament d'incidents i peticions..... màxim 2 punts
2. Descripció de l'empresa i del model de funcionament en la prestació del servei. Exemples d'altres clients similars al VHIR.....màxim 11 punts
 - Descripció de l'empresa, de la seva organització, del seu model empresarial i de servei i com aquest s'aplicarà al servei demanat. Plantejament general del servei ofert.....màxim 6 punts
Dins aquest punt caldrà explicitar:
 - Dimensionament de l'equip recurrent. Les ofertes presentades per les empreses licitadores hauran d'explicitar que el servei estarà dimensionat, tal i com diu l'apartat 4.2.1 Dimensionament de la Clàusula 4a de PPT, amb un total de tres (3) persones assignades amb dedicació exclusiva al suport a l'usuari i (1) persona assignada amb dedicació exclusiva al suport al desenvolupament.
 - Metodologia de treball
 - Fases o etapes del servei
 - Exemples d'altres serveis a clients similars al VHIR que la empresa ja estigui oferint o hagi ofert recentment (en els últims 12 mesos) i en el quals el gestor del compte hi participi (cal reflexar-ho al CV del gestor del compte). Els exemples hauran d'exemplificar el model de funcionament proposat per al servei.....màxim 5 punts
3. Pla de formació inicial i continua centrat en l'entorn a cobrir..... màxim 8 punts

Es valorarà la proposta d'un pla detallat de formació inicial i continua en aspectes tècnics i de gestió per tal que el personal assignat tingui coneixements especialitzats en aquelles tasques que li son pròpies al servei.

4. Pla de continuïtat del personal i gestió del canvi..... màxim 15 punts
- o Pla de substitució de personal en cas de baixa mèdica o laboral.....màxim 5 punts
 - o Pla de transferència de coneixement entre l'actual equip, l'actual empresa i el nou equip i nova empresa..... màxim 10 punts

Amb la finalitat d'aplicar la fórmula que marca la Directriu 1/2020 d'Aplicació de Fórmules de Valoració i Puntuació dels Proposicions Econòmica i Tècnica, el llindar per cada criteri i subcriteri que es proposa valorar i posteriorment puntuar, és el següent:

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei.

1. Organització del servei
 - Seguiment del servei entre la empresa i els responsables del VHIR. Comitès de seguiment i canals de comunicació (1 punt)
 - Seguiment del servei entre la empresa i els treballadors assignats al servei Comitès de seguiment i canals de comunicació (1 punt)
 - Escalat de les incidències fora de l'abast als equips de backoffice. Protocol d'escalament d'incidents i peticions (1 punt)
2. Descripció de l'empresa i del model de funcionament en la prestació del servei. Exemples d'altres clients similars al VHIR.
 - Descripció de l'empresa, de la seva organització, del seu model empresarial i de servei i com aquest s'aplicarà al servei demanat. Plantejament general del servei ofert (3 punts)
 - Exemples d'altres serveis a clients similars al VHIR que la empresa ja estigui oferint o hagi ofert recentment (en els últims 12 mesos) i en el quals el gestor del compte hi participi (cal reflexar-ho al CV del gestor del compte). Els exemples hauran d'exemplificar el model de funcionament proposat per al servei (2,5 punts)
3. Pla de formació inicial i continua centrat en l'entorn a cobrir (4 punts)
4. Pla de continuïtat del personal i gestió del canvi
 - Pla de substitució de personal en cas de baixa mèdica o laboral (2,5 punts)
 - Pla de transferència de coneixement entre l'actual equip, l'actual empresa i el nou equip i nova empresa (5 punts)

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest llinar segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 - Si cap valoració de les ofertes supera el llinar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2- Si alguna valoració de les ofertes supera el llinar, es puntuen totes les ofertes i cap empresa queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

NOTA IMPORTANT: Per tal de poder ser adjudicatari, serà **necessari que com a mínim el licitador obtingui vint-i-cinc (25) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

Barcelona, 23 d'abril de 2026

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Dra. Begoña Benito Villabriga

Directora

Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR).

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Sra. Montserrat Giménez Prous

Gerent

Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR).