Parc Sanitari Pere Virgili

Plec de prescripcions tècniques del servei de manteniment del magatzem rotatiu horitzontal del Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 26/300

CatSalut Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Parc Sanitari Pere Virgili

Índex

1 Objecte del Contracte 1
2 Abast 2
2.1 Manteniment mecànic, elèctric, electrònic i de seguretat 2
2.1.1 Proactiu o preventiu 2
2.1.2 Correctiu 3
2.1.3 Pla de manteniment anual 3
2.2 Manteniment software 4
2.3 Assessorament tècnic 5
3 Nivell de servei 6
3.1 Equip de treball 7
3.2 Facturació 7
3.3 Penalitzacions 8

1 Objecte del Contracte

L'objecte de l'expedient és la contractació de serveis de:

- Manteniment mecànic, elèctric, electrònic i de seguretat
- Manteniment software
- Assessorament tècnic

Per les instal·lacions ubicades al Servei de Magatzem ubicat a l'edifici Montseny planta -3 del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant el Parc.

2 Abast

L'abast de les prestacions per al manteniment integral que s'inclouen en aquesta licitació són les tasques i revisions de Manteniment mecànic, elèctric, electrònic i de seguretat, manteniment del software i assessorament tècnic del magatzem rotatiu horitzontal, en endavant, Carrusel.

L'equipament instal·lat és:

- Carrusel Horitzontal Model T622-38 amb numero de sèrie 6001869 de l'any 2011
- Taula multicomanda 2/n de 10 displays de l'any 2012

Respecte el software:

- Software Estàndard / a mida: instal·lat per ET Systems GSS, S.L.

2.1 Manteniment mecànic, elèctric, electrònic i de seguretat

2.1.1 Proactiu o preventiu

Es defineix com a Manteniment Preventiu les intervencions de manteniment programades, i periodificades durant la durada del contracte, que s'han de realitzar a l'equip per evitar riscos o danys futurs.

S'han de realitzar, com a mínim, dues revisions de manteniment preventiu anuals.

En el manteniment preventiu estan inclosos tots els costos de mà d'obra, dietes i desplaçaments, consumibles fungibles, , recanvis i peces necessàries, que indiqui el fabricant, pel correcte funcionament del sistema.

Les revisions s'han de realitzar seguint la normativa vigent durant la durada del contracte.

Les visites de manteniment preventiu es programaran de mutu acord entre el Servei de Magatzem i el Departament d'Organització i Comunicació del Parc i s'informaran amb 15 dies d'antelació i per escrit, indicant la periodicitat, la durada i si hagués necessitat d'interrompre el funcionament normal de l'equip per a realitzar les intervencions.

En cas que no s'informi amb l'antelació prevista i no s'obtingui la confirmació per a la data proposada, si el tècnic es presenta al centre sense confirmació, el Parc es reserva el dret de no permetre la realització del manteniment preventiu per l'afectació a l'àrea assistencial.

Abans d'iniciar cap intervenció de manteniment preventiu el personal del servei tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Magatzem del Parc per informar de la seva presència al centre, aquest servei durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs, per assegurar el compliment de la norma en matèria de seguretat i salut.

Una vegada iniciada la revisió de manteniment preventiu el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la revisió.

Després de cada revisió preventiva, la persona responsable del Servei de Magatzem comprovarà, en presència del servei tècnic responsable de la revisió, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat al manteniment efectuat.

Cal realitzar l'Informe Tècnic de Manteniment Preventiu en format digital que inclourà, com a mínim, la següent informació:

- Hora d'inici i finalització dels treballs.
- Llistat d'execució de totes les operacions preventives programades.
- Relació de recanvis i/o peces substituïdes.
- Confirmació explícita que el sistema queda en condicions correctes de funcionament i seguretat.
- Qualsevol observació o recomanació que es consideri pertinent.

Aquest informe es lliurarà al responsable del Servei de Magatzem i al del Departament d'Organització i Comunicació del Parc en un termini d'un mes des de la intervenció. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 3.3 Penalitzacions d'aquest PPT.

2.1.2 Correctiu

Es defineix Manteniment Correctiu com les operacions correctives necessàries per a la reparació d'avaries i/o defectes de l'equip objectes d'aquest contracte.

Aquest servei es presta en horari de 8,30 a 13 hores i de 14 a 18 hores en dies laborables.

El servei de Manteniment Correctiu inclou totes les despeses i costos associats que es puguin derivar de les tasques de reparació: mà d'obra, desplaçaments, elements auxiliars, instal·lacions, materials, peces de recanvi i altres.

El servei de Manteniment Correctiu inclourà les reparacions d'avaria, ajustaments i substitucions de peces que siguin necessàries pel correcte funcionament dels equips, en cas que hi hagi peces i/o elements que no es puguin reparar, es procedirà a la seva substitució, sense cap cost addicional.

Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

Sempre que hi hagi una notificació d'incidència caldrà presentar un informe tècnic detallat al responsable del Servei de Magatzem i al del Departament d'Organització i Comunicació del Parc indicant:

- Hora d'inici i finalització del treball realitzat
- Temps de resposta
- Temps de resolució
- Diagnòstic de l'avaria i causa estimada. Si l'avaria no ha estat fortuïta, definició de mesures i recomanacions per evitar la repetició
- Solucions provisionals i/o definitives
- Descripció de la reparació efectuada
- Relació de mitjans humans i materials, recanvis i/o peces utilitzats
- Confirmació explícita que l'aparell queda en condicions correctes de funcionament i seguretat

Aquest informe es presentarà com a màxim, el primer dia laborable següent a la resolució de la incidència. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 3.3 Penalitzacions d'aquest PPT.

2.1.3 Pla de manteniment anual

L'adjudicatari haurà d'elaborar un Pla de Manteniment Anual que inclogui el calendari de les actuacions de manteniment preventiu d'equipament i les actualitzacions de software, servidors, etc. previstes per l'any següent; així com les actuacions que impliquin una aturada programada dels equips.

Aquest calendari s'haurà de lliurar al Parc abans del 31 de desembre de l'any en curs. En cas que no es lliuri dins del termini d'un mes posterior a la data límit prevista en aquest apartat, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 3.3 Penalitzacions d'aquest PPT.

En cas que l'adjudicatari no realitzi el Manteniment Preventiu dels equips en el termini previst en el Calendari del Pla de Manteniment Anual, aquest podrà ser penalitzat.

L'empresa adjudicatària presentarà anualment un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període. Aquest informe ha d'incloure:

- Resum manteniment preventiu, equipament i sistemes d'informació
- Resum manteniment correctiu – avaries resoltes i pendents
- Càlcul de temps d'equip aturat
- Recomanacions i previsions d'accions significatives a realitzar en els períodes posteriors

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim el 31 de gener de l'any següent del contracte, en format digital. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 3.3 Penalitzacions d'aquest PPT.

L'empresa adjudicatària presentarà a la finalització del contracte un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període en els mateixos termes i condicions que l'Informe Tècnic Anual.

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim 30 dies després de la data de finalització del contracte. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 3.3 Penalitzacions d'aquest PPT.

2.2 Manteniment software

El servei de manteniment de software inclou:

- Software instal·lat por ET Systems GSS, S.L.
- Administració de Base de dades SQL Server: tablespaces, segments de rollback, connexions, rols, seguretat, optimització de rendiment, tunning, etc...)
- Administració de xarxa: entorn operatiu del servidor, del client i d'administració de la xarxa.
- Homologació de productes: certificació dels productes que han de ser instal·lats sense provocar alteracions al funcionament del sistema com noves versions de sistemes operatius, bugs, noves versions de bases de dades, productes de comunicació,...
- Actualitzacions i modificacions que es vagin desenvolupant per part del fabricant per millorar les seves prestacions de funcionament

Les operacions de manteniment les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

En cas que l'adjudicatari, realitzi una actualització i es produeixi algun error/anomalia, i es decideixi, tant per part del Parc com de l'adjudicatari, mantenir la versió anterior de software es seguirà donant servei de manteniment a les diferents versions de software del sistema instal·lades.

L'adjudicatari informarà, amb 15 dies d'antelació i per escrit, al Servei de Magatzem i al Departament d'Organització i Comunicació del Parc, la necessitat de realització d'actuacions de manteniment i actualitzacions als sistemes d'informacions, servidors, aplicacions i hardware del dispensador d'uniformitat instal·lat, en cas que:

- Impliqui afectació al sistemes de ciberseguretat del centre.
- Impliqui afectació als servidors.
- Les actuacions puguin interrompre el funcionament normal de l'equip, indicant la periodicitat i la durada.

En cas **d'avaria del PC del carrusel**, es disposarà d'un PC de substitució amb tots els programes i les configuracions necessàries, que permetin el seu recanvi.

Es verificarà el correcte funcionament del PC de recanvi 1 copa a l'any a les instal·lacions del Parc.

En cas d'incidència al PC del carrusel, el procediment a seguir serà:

1. Substitució del PC del Carrusel i instal·lació del PC de recanvi
2. Reparació del PC de recanvi del Carrusel i reinstal·lació un cop arreglar, si és possible
3. Aquest PC de recanvi es mantindrà actualitzat en les actualitzacions de software i sistemes necessàries i es renovarà cada 3 anys per un de característiques similars segons disponibilitat del hardware del moment i es disposarà sempre en estoc.

Cal disposar de connexió remota que permeti connectar-se al servidor per poder revisar la base de dades dels servidor, traspassar noves versions del programari, fer proves del sistema a distància i administrar la base de dades i la xarxa.

2.3 Assessorament tècnic

Es realitzarà per l'equip de consultors de l'adjudicatari amb accions presencials o remotes segons cada cas.

Per a les actuacions remotes caldrà que el suport tècnic de l'adjudicatari disposi dels recursos necessaris per a poder establir comunicació amb el Parc i visualitzar allò que es precisi amb les mesures de seguretat i protecció de dades que s'estableixin.

S'entendrà per suport qualsevol acció encaminada a:

a. Resoldre dubtes o consultes relacionades amb el funcionament del sistema.
b. Ajuda de correcció de dades, introduïdes erròniament en el sistema i que no es puguin corregir pels mètodes habituals que proporciona l'aplicació.
c. Actualització de les dades que s'han de corregir.
d. Parametrització del sistema. Configuració de noves funcionalitats del sistema i posada en marxa de les mateixes.
e. Actuacions de caràcter formatiu puntual que no requereixin d'una formació reglada i puguin ser impartides en remot.
f. Adaptacions específiques que Parc precisi i que doni resposta a requeriments interns i/o externs que afectin a l'organització

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part del proveïdor seleccionat, és a dir, es desitja que el proveïdor sigui un veritable soci tecnològic del Parc. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del Parc de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.

Disposició de 100 hores anuals per a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió i manteniment de la xarxa. Aquestes hores es destinaran a atendre les necessitats puntuals que puguin sorgir durant el període del contracte. Les hores no utilitzades durant l'any en curs són acumulables i poden ser transferides al següent any contractual, garantint així una flexibilitat màxima en la gestió dels recursos. Únicament es facturaran les hores efectivament executades i degudament autoritzades, sense que l'existència d'aquesta borsa impliqui l'obligació de consumir-ne la totalitat ni de renovar-la íntegrament en períodes successius.

3 Nivell de servei

El Servei de Manteniment Integral ha d'incloure un Servei d'Assistència Tècnica (en endavant SAT), que inclogui:

- Un Servei Telefònic i/o correu electrònic d'Assistència Tècnica (en endavant STAT) per a l'atenció de consultes i incidències sobre el carrusel, tant referides al programari, funcionament, dubtes tècnics, avaries i altres. L'assistència a través d'aquest servei telefònic i de connectivitat remota haurà d'estar garantida tots els laborables en l'horari de 09:00 a 18:00 hores. En cas de no poder solucionar la incidència via telefònica, s'haurà de dur a terme assistència en remot
- Si la incidència no es pot resoldre en remot, el Servei Tècnic de l'adjudicatari farà assistència presencial en un **màxim de 2 dies laborables,** des de la seva notificació.
- Connexió remota que permeti connectar-se al servidor.

El Servei de Magatzem i/o el Departament d'Organització i Comunicació del Parc podran notificar qualsevol incidència al servei telefònic d'assistència tècnica, en l'instant que es produeixi

Abans d'iniciar cap intervenció el personal del Servei Tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Magatzem per incidències i/o avaries i al Departament d'Organització i Comunicació, en cas d'afectació als programaris, servidors, etc., per informar de la seva presència al centre, aquest durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs.

Una vegada iniciades les operacions el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la incidència.

Després de cada intervenció la persona responsable del servei de Magatzem i/o el Departament d'Organització i Comunicació del Parc, si s'escau, comprovarà, en presència del servei tècnic de l'adjudicatari, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat a la intervenció efectuada.

En cas d'emergència d'avaria urgent de l'equip que puguin afectar directament a la dispensació de material sanitari en el mateix dia, el Servei Tècnic presencial s'activarà, de forma excepcional, i si és necessari, fora de l'horari previst de manteniment correctiu.

En cas de no poder resoldre la incidència a distància el tècnic assistirà en uns terminis màxims en funció de la recepció i gravetat de la incidència:

Nivell 1: Per recepció de la incidència abans de les 16 hores, en 4 hores. Les posteriors a les 16 hores, el tècnic assistirà a l'inici de la jornada del dia següent laborable a les 9:00

Nivell 2: 24 hores respecte la recepció de la incidència.

Nivell 3: 48 hores respecte la recepció de la incidència.

Nivell 4: Tan aviat com sigui possible, dintre de l'horari establert.

És fonamental disposar d'un compromís en termes de temps de resposta per aquelles incidències o consultes que afectin a l'activitat diària del Servei, per això s'ha d'acotar un temps mínims i màxims per resoldre-les, a comptar a partir de la comunicació per part del responsable del contracte del Parc, i que es detalla seguidament:

- El temps màxim de resposta per la notificació d'incidències és de **quatre hores** des de la seva notificació, en la qual el STAT intentarà resoldre la incidència donant instruccions als usuaris del Parc.
- El temps màxim de resolució per incidències que impedeixin desenvolupar l'activitat diària es de **dos dies laborables**, comptades a partir de la recepció de l'avís al STAT.

- El temps màxim de resolució per incidències que no impedeixin desenvolupar l'activitat diària es de **cinc dies laborables**, comptades a partir de la recepció de l'avís al STAT.
- En cas que finalitzi aquest termini sense que la incidència hagi quedat resolta, el Parc es reserva el dret d'aplicar penalitzacions per cada 24h que el servei assistencial no disposi de l'equip en funcionament.
- Consultes funcionals no han de superar els **deu dies laborables**.

En cas de compliment defectuós de la prestació o d'incompliment dels temps màxims de resposta s'imposaran les penalitats previstes amb caràcter general al PCAP de l'expedient 26-300_Pcap mantenimentCarrusel clàusula Trenta-unena. Imposició de les penalitats i l'article 192 i següents LCSP.

3.1 Equip de treball

Per coordinar i realitzar totes les activitats que es derivin del contracte, el licitador ha de disposar d'un equip de treball format per:

- Responsable del Contracte: interlocutor únic amb el Parc per tal de donar compliment a les condicions d'aquest contracte.
- Servei de contacte Telefònic o per correu electrònic d'Assistència Tècnica, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.
- Servei Tècnic Presencial, per resoldre les incidències físicament el centre, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.

L' empresa adjudicatària haurà d'aportar la maquinària, les eines i els estris necessaris per a dur a terme les tasques objecte d'aquesta contractació.

3.2 Facturació

El contractista facturarà els serveis de manteniment, d'acord amb el preu d'adjudicació i les condicions establertes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). La facturació inclourà tant les prestacions de manteniment preventiu com les actuacions de manteniment correctiu efectivament realitzades durant el període de referència.

Cada factura haurà d'anar acompanyada de la documentació justificativa dels serveis prestats, incloent, com a mínim, els informes de manteniment preventiu executat, el registre d'incidències ateses i resoltes, els temps de resposta i resolució, així com qualsevol altra informació necessària per verificar el compliment dels nivells de servei establerts en aquest Plec.

L'emissió de la factura restarà condicionada a la conformitat prèvia del responsable del contracte, que comprovarà el correcte compliment de les obligacions contractuals. En cas que es detectin incompliments o desviacions respecte dels nivells de servei, es podran aplicar les penalitats previstes en el PCAP i en aquest Plec, les quals es deduiran de la factura corresponent o, si escau, de la garantia definitiva.

La facturació es realitzarà en format electrònic, d'acord amb la normativa vigent, i haurà d'incloure la identificació del contracte, el període facturat i el desglossament dels conceptes facturats..

3.3 Penalitzacions

L'empresa contractista està obligada a complir el termini total d'execució del contracte i els terminis parcials fixats

D'acord amb allò previst a l'article 192 de la LCSP, s'estableix un règim de penalitats per al compliment defectuós de la prestació o incompliment dels compromisos o condiciones especials d'execució del contracte, al quadre de característiques, al Plec de Clàusules Administratives Particulars i següents:

Són incompliments greus

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de la realització del Manteniment Preventiu Anual (MPA) del sistema es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 3 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un percentatge **d'un 5 per cent per cada mes d'endarreriment** previst en el Calendari de Manteniment Preventiu, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps màxim de resolució de les incidències que impedeixin desenvolupar l'activitat diària en més dos dies laborables, des de la recepció de l'avís al STAT, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 3 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un percentatge d'un **5 per cent per cada hora d'endarreriment** per la resolució de la incidència, sobre l'import de factura mensual.

Són incompliments lleus

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de termini de lliurament del Pla de Manteniment Anual, es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 3 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un **ú per cent per cada mes d'endarreriment**, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta d'atenció telefònica, per part del STAT o servei tècnic adient, de més de quatre hores, des de la notificació de l'avaria/incidència, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 3 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un percentatge **d'un ú per cent per cada hora d'endarreriment** d'atenció telefònica, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment del termini de lliurament de la planificació anual del manteniment preventiu i/o lliurament d'informes preventius, correctius i anuals, en els terminis previstos en l'apartat 3 Nivell de servei d'aquest PPT, podrà ser penalitzat amb un percentatge d'un **ú per cent** sobre l'import de factura mensual.

No obstant l'establert, el total de les sancions no podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.