

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPPORT I MANTENIMENT NECESSARIS PER AL CORRECTE FUNCIONAMENT DEL
SISTEMA AUTOMATITZAT DE DISPENSACIÓ DE MEDICACIÓ AMBULATORIA**

EXPEDIENT: 26EX26442P

1	OBJECTIUS I ABAST DE PROJECTE	4
1.1	INTRODUCCIÓ	4
1.2	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
1.3	SITUACIÓ ACTUAL I ABAST DEL PROJECTE	4
2	REQUERIMENTS DEL SERVEI	5
2.1	REQUISITS FUNCIONALS DEL PROGRAMARI	5
2.2	REQUERIMENTS TÈCNICS	5
2.2.1	MANTENIMENT PREVENTIU	6
2.2.2	MANTENIMENT CORRECTIU	6
2.2.3	MANTENIMENT PREDICTIU	6
2.2.4	ACTUALITZACIONS DE PROGRAMARI	7
2.2.5	INTEGRACIONS.....	7
2.3	GESTIÓ DELS TREBALLS DE SUPORT I MANTENIMENT.....	7
2.3.1	TASQUES DE SUPORT	7
2.3.2	GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	8
2.3.2.1	CANALS DE COMUNICACIÓ	8
2.3.2.2	NIVELLS DE SERVEI.....	9
2.3.2.3	DISPONIBILITAT DEL SERVEI	10
2.3.2.4	INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI (KPI)	10
2.3.3	DESPLEGAMENT DE NOVES VERSIONS DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ	10
2.3.4	SEGURETAT I CIBERSEGURETAT	11
2.3.5	GESTIÓ DE L'OBSOLESCÈNCIA	11
2.4	DOCUMENTACIÓ I LLIURABLES	12
2.4.1	PLA DE MANTENIMENT	12
2.4.2	DOCUMENTACIÓ I INFORMES DE SEGUIMENT DEL SERVEI.....	12
3	CONDICIONS D'EXECUCIÓ	14
3.1	GARANTIA	14
3.2	ACTUALITZACIÓ DEL PROGRAMARI DURANT EL CONTRACTE	14
3.3	REQUISITS DE SOLVÈNCIA	14
3.4	EXCLUSIVITAT	14
3.5	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	14
3.6	NORMATIVES LEGALS	15
3.7	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ	15
4	FACTURACIÓ.....	15

<u>5</u>	<u>SUBCONTRACTACIÓ</u>	<u>15</u>
<u>6</u>	<u>REQUISITS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....</u>	<u>16</u>
<u>7</u>	<u>CONTINGUT TÈCNIC MÍNIM DE L'OFERTA.....</u>	<u>16</u>

1 Objectius i abast de projecte

1.1 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.

La missió del CCSPT és donar resposta a la població de referència amb una atenció sanitària i social, de qualitat, resolutiva, integral i que fomenti l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat, integrant la docència, la recerca i la innovació.

1.2 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la contractació del servei de suport i manteniment integral del robot automatitzat de dispensació de medicació ambulatoria instal·lat al Servei de Farmàcia del CCSPT.

El servei inclourà, com a mínim:

- Manteniment preventiu, correctiu i predictiu del sistema automatitzat.
- Suport tècnic especialitzat.
- Subministrament i substitució de peces necessàries.
- Actualització del programari i firmware associat.
- Resolució d'incidències i assistència remota.
- Revisió i calibratge dels sistemes mecànics, electrònics i informàtics.
- Manteniment de les integracions amb sistemes corporatius.
- Elaboració d'informes tècnics i documentació de manteniment.

L'objectiu és garantir la continuïtat operativa del sistema, minimitzant el risc d'interrupció del servei assistencial.

1.3 Situació Actual i Abast del projecte

Durant l'any 2025 s'ha dut a terme la implantació de la instal·lació d'un equipament robotitzat dins l'àmbit de la Farmàcia Ambulatoria que ha consistit, per una part en la realització d'obres per condicionament dels espais al hall de l'edifici Taulí, i per l'altra, la instal·lació d'un armari robotitzat que disposa d'un magatzem de temperatura ambient, un magatzem de fred i un caixer de recollida de medicació des-atesa.

Aquesta infraestructura ha ajudat a millorar la gestió i dispensació de la MHDA de la farmàcia ambulatoria de la Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell que era manual i dependent de persones físiques. El nou sistema ha permès la dispensació de la MHDA a pacients externs amb un procés més segur, evitant incidències en l'estoc de medicació de cost elevat, evitant errors de dispensació, i per tant, evitant problemes de seguretat pel pacient.

Per altra banda, la disponibilitat d'un terminal de recollida automàtica (caixer automàtic) de medicaments per usuaris externs seleccionats que no requereixin atenció farmacèutica permet una dispensació no programada facilitant el lliurament immediat sense espera millorant l'experiència de pacients en la recollida de la seva medicació.

L'abast del servei inclou:

- Equipament principal robotitzat.
 - Robot Rield Phasys: Magatzem de fred i temperatura ambient. Sistema independent de càrrega.
 - Terminal de recollida automàtica de medicaments
- Sistemes mecànics, elèctrics i electrònics associats.
- Programari de control i gestió.
- Integracions amb sistemes d'informació hospitalaris.
- Elements auxiliars necessaris per al funcionament global del sistema.

2 Requeriments del servei

Els requeriments mínims que ha de complir el programari que s'ha de subministrar i mantenir són els següents:

2.1 Requisits funcionals del programari

L'adjudicatari haurà de garantir:

- El funcionament continuat i segur del sistema.
- La disponibilitat operativa del robot.
- La correcta dispensació i traçabilitat dels medicaments.
- La compatibilitat amb els sistemes corporatius existents.
- La recuperació ràpida davant incidències o avaries.

2.2 Requeriments tècnics

L'adjudicatari haurà de garantir la correcta prestació dels serveis de manteniment preventiu, correctiu i predictiu, així com les actualitzacions de programari i el manteniment de les integracions existents.

L'adjudicatari haurà de disposar dels mecanismes logístics necessaris per garantir la disponibilitat dels recanvis crítics requerits per al correcte funcionament del sistema.

El cost dels materials, peces, components i recanvis necessaris per a la resolució de les incidències estarà inclòs dins l'abast del contracte, excepte aquells supòsits expressament exclosos en l'oferta presentada.

2.2.1 Manteniment preventiu

L'adjudicatari executarà les operacions periòdiques necessàries per garantir el correcte estat funcional de l'equip, incloent:

- Revisió de components mecànics.
- Verificació de sensors i sistemes de lectura.
- Calibratges.
- Neteja tècnica.
- Actualització de firmware.
- Verificació de sistemes de seguretat.
- Revisió de comunicacions i integracions.
- Substitució preventiva de peces amb desgast previsible.

El programa de manteniment preventiu haurà de ser presentat dins dels dos mesos posteriors a l'inici del contracte.

2.2.2 Manteniment correctiu

Inclou totes les actuacions necessàries per restablir el funcionament normal del sistema davant qualsevol incidència o avaria.

L'adjudicatari haurà de:

- Diagnosticar la incidència.
- Iniciar l'actuació correctiva dins els terminis establerts.
- Garantir disponibilitat de recanvis.
- Informar del seguiment i resolució de la incidència.

Després de qualsevol intervenció que pugui afectar la dispensació, traçabilitat o integritat funcional del sistema, l'adjudicatari haurà de validar el correcte funcionament abans de retornar el sistema a producció.

2.2.3 Manteniment predictiu

L'adjudicatari haurà d'analitzar periòdicament els indicadors de funcionament i rendiment del sistema amb l'objectiu de detectar riscos potencials d'avaría o degradació funcional.

2.2.4 Actualitzacions de programari

L'adjudicatari haurà de proporcionar i desplegar:

- Actualitzacions correctives.
- Actualitzacions de seguretat.
- Noves versions compatibles amb el sistema implantat.
- Validació prèvia en entorn de proves quan sigui necessari.

Qualsevol actualització requerirà validació prèvia del CCSPT.

2.2.5 Integracions

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament de les integracions existents entre el robot i els sistemes corporatius del CCSPT.

Qualsevol incidència derivada de les integracions haurà de ser analitzada i gestionada conjuntament amb els equips tècnics del CCSPT.

2.3 Gestió dels treballs de suport i manteniment

Des del punt de vista operatiu i funcional, el servei de suport a prestar inclourà com a mínim el següents grups de tasques:

2.3.1 Tasques de Suport

Tenint en compte que l'horari d'activitat de la Farmàcia Ambulatòria del CCSPT és de 7h a 18h, el suport sobre l'objecte del present procediment consistirà en:

- Suport preventiu: Mitjançant la realització de tasques periòdiques de comprovació del correcte funcionament dels diferents productes es pretén detectar les possibles incidències ja esdevingudes, però ocultes i les futures però predictibles

Com a part del manteniment preventiu, l'adjudicatari haurà de proveir dels diferents procediments, polítiques i eines per gestionar l'equip mecànic, així com el Software de gestió del mateix.

Mínim es realitzarà una visita anual presencial per a la revisió del sistema automatitzat dins les tasques preventives de bon funcionament.

- Suport operatiu: L'adjudicatari rebrà notificacions amb les incidències detectades a través dels canals definits pel CCSPT. El proveïdor haurà de gestionar aquestes incidències tal com s'especifica més endavant en aquest mateix plec, així com fer el seguiment fins al tancament de les mateixes. El suport ha de tenir disponibilitat en horari de 7h a 18h.
- Suport funcional: El proveïdor ha de resoldre els dubtes d'utilització del sistema i realitzarà les recomanacions oportunes per a l'adequat ús del mateix. El suport ha de tenir disponibilitat en horari de 7h a 18h.

2.3.2 Gestió d'incidències

El reporting i seguiment de les incidències es realitzarà utilitzant els sistemes i les eines que s'estableixin des de la Direcció Sistemes d'Informació del CCSPT com a forma complementària als sistemes que l'adjudicatari faci servir de manera interna.

Quan una incidència sigui reportada a l'adjudicatari (suport operatiu) o sigui detectada en algun control rutinari (suport preventiu) es procedirà de la següent manera per part de l'adjudicatari:

- Si consisteix en una incidència inherent al sistema, ha de ser documentada i s'haurà d'informar a la persona que es designi a aquests efectes dins el CCSPT. Si així ho requereix la resolució, les dades recollides seran remeses a l'adjudicatari. De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment de la resolució i informar sobre el curs de la resolució a la persona designada a aquests efectes del CCSPT.
- Si es tracta d'una incidència relacionada amb l'entorn sistemes, l'adjudicatari haurà de seguir els protocols establerts per informar al CCSPT i als tercers implicats. De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment de la resolució i informar sobre el curs de la resolució a la persona designada a aquests efectes del CCSPT.
- Si es tracta d'una incidència inherent al suport, incloent:
 - Aquelles derivades de la implantació de noves versions
 - Derivades d'actualitzacions de dades mitjançant mecanismes alternatius a les aplicacions
 - Per la configuració del programari
 - La gestió d'usuaris
 - Tota aquella incidència que no impliqui la modificació del programari ni afecti a sistemes relacionats amb el mateix suport estigui confiat a tercers.

L'adjudicatari haurà de donar assistència i realitzar l'acció correctiva adequada.

Sempre que sigui possible, l'adjudicatari farà l'avaluació i resolució de les incidències de forma remota, sense que això limiti o allargui el temps de resolució. Sempre que sigui requerit i necessari l'adjudicatari es desplaçarà físicament a les instal·lacions del CCSPT per poder resoldre aquelles incidències que no sigui possible resoldre de forma remota.

El CCSPT no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

El CCSPT no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

Tots els materials necessaris per mantenir operatiu el sistema robotitzat aniran a càrrec de l'adjudicatari

2.3.2.1 Canals de comunicació

L'adjudicatari haurà d'incloure a la seva proposta i facilitar com a canals de comunicació d'incidències

- Un telèfon de contacte que permeti la resolució d'incidències en el menor temps possible quan la incidència a resoldre així ho requereixi (p.ex. el sistema estigui completament aturat i no permeti extreure medicació del mateix).
- Un correu directe de comunicació d'incidències que permeti adjuntar material fotogràfic o vídeos que documentin les incidències sempre que es consideri necessari.

Així mateix, per part de l'adjudicatari es designarà una persona de contacte encarregada de fer el seguiment de la resolució de les incidències i la coordinació de les tasques o equips tècnics que així siguin requerits.

El suport indicat serà dins l'horari identificat (7h a 18h) els 365 dies de l'any, ja sigui via telefònica o via correu electrònic.

2.3.2.2 Nivells de servei

Temps de resposta màxims exigits:

Tipus incidència	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	4 hores	8 hores
Alta	6 hores	12 hores
Mitjana	12 hores	3 dies laborables
Baixa	48 hores	Segons planificació

On

Nivell	Definició
Crítica	Incidència que provoqui la indisponibilitat total del sistema automatitzat o impedeixi la dispensació de medicació als pacients.
Alta	Incidència que afecti funcionalitats essencials del sistema amb impacte assistencial significatiu però que permeti operativa parcial.
Mitjana	Incidència amb afectació limitada que no impedeixi la prestació del servei assistencial.
Baixa	Consultes, incidències menors o peticions sense impacte directe sobre l'operativa assistencial.

I on es consideraran les següents definicions:

- **Temps de resposta:** Es considerarà temps de resposta el període transcorregut entre la comunicació o detecció d'una incidència i l'inici efectiu de les actuacions per part de l'adjudicatari orientades a l'anàlisi, diagnòstic o resolució de la mateixa.

- **Temps de resolució:** Es considerarà temps de resolució el període transcorregut entre la comunicació o detecció d'una incidència i la recuperació efectiva de les funcionalitats afectades del sistema.

2.3.2.3 Disponibilitat del servei

L'adjudicatari haurà de garantir una disponibilitat mínima anual del sistema automatitzat del 97% dins l'horari operatiu establert pel CCSPT, excloent únicament les aturades planificades i autoritzades prèviament pel CCSPT.

Es consideraran aturades del sistema aquelles situacions que impedeixin totalment o parcialment la dispensació automatitzada de medicació o afectin funcionalitats essencials del sistema.

Les tasques de manteniment programat que impliquin indisponibilitat del sistema hauran de ser comunicades amb una antelació mínima de 72 hores i executades preferentment fora de l'horari de màxima activitat assistencial.

2.3.2.4 Indicadors de qualitat del servei (KPI)

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment dels següents indicadors mínims de qualitat del servei:

- Percentatge d'incidències resoltes dins dels SLA establerts.
- Disponibilitat mensual del sistema.
- Temps mitjà de resposta i resolució.
- Nombre d'incidències recurrents.
- Nombre d'actualitzacions correctives i de seguretat desplegades.

Aquests indicadors seran revisats periòdicament en les reunions de seguiment del servei.

Per tal de poder revisar aquests indicadors, s'inclouran als informes trimestrals a revisar a les reunions de seguiment.

2.3.3 Desplegament de noves versions del programari de gestió

L'adjudicatari davant d'una actualització del programari del sistema de gestió del sistema automatitzat (Robot):

- Haurà d'informar prèviament al personal designat per part del CCSPT per tal de valorar la seva instal·lació i donar el vist i plau per fer-la. Així mateix haurà de dur a terme tots els requeriments descrits a aquest punt.
- Haurà de facilitar al CCSPT la documentació derivada de la nova versió
- Si escau i de forma acordada amb el CCSPT, haurà de fer primer el desplegament en l'entorn de proves habilitat per tal de verificar i calibrar l'impacte sobre el servei, així com realitzar les proves bàsiques que certifiquin que l'actualització és correcta.
- Haurà d'assessorar al personal tècnic del CCSPT en tots els processos que aquests hagin de fer a l'entorn de Producció.

- Haurà de facilitar les mètriques de temps necessari i recursos per tal de buscar la finestra d'actualització que menys impacti sobre els usuaris i el servei que hi donen.
- L'adjudicatari haurà d'estudiar l'impacte de les noves versions del programari sobre els processos d'explotació, integració o qualsevol altre naturalesa que s'hagin implantat al voltant del programari. Així mateix, haurà d'emetre les recomanacions sobre com evitar o minimitzar aquest impacte.
- El procés d'actualització s'haurà de planificar de manera que es pugui revertir, en cas de ser necessari, a la situació prèvia a començar-la.
- El CCSPT podrà sol·licitar proves documentades que certifiquin la qualitat de la versió lliurada.
- L'adjudicatari haurà de col·laborar en les sessions de proves de validació amb el personal designat del CCSPT si és considera necessari per part del personal tècnic i/o funcional del CCSPT.
- En el cas que les noves versions a instal·lar necessitin de formació per a la correcta comprensió i ús, l'adjudicatari serà el responsable d'impartir-la al personal que estimi oportú el CCSPT sense cost afegit.

2.3.4 Seguretat i ciberseguretat

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment de les mesures de seguretat i ciberseguretat aplicables als sistemes objecte del contracte.

En particular, haurà de:

- Aplicar les actualitzacions de seguretat necessàries per corregir vulnerabilitats detectades.
- Garantir que els accessos remots al sistema es realitzin de forma segura mitjançant mecanismes autenticats i xifrats.
- Mantenir registre de les connexions remotes i actuacions realitzades sobre el sistema.
- Notificar al CCSPT qualsevol incident de seguretat que pugui afectar la disponibilitat, integritat o confidencialitat del sistema o de la informació gestionada.
- Col·laborar amb el CCSPT en l'anàlisi i resolució d'incidents de seguretat.

El CCSPT podrà requerir l'aplicació de polítiques corporatives de seguretat, segmentació de xarxa, control d'accessos i altres mesures tècniques que consideri necessàries.

2.3.5 Gestió de l'obsolescència

L'adjudicatari haurà d'informar al CCSPT sobre qualsevol situació d'obsolescència tecnològica que pugui afectar el sistema objecte del contracte.

Aquesta comunicació haurà de realitzar-se amb una antelació mínima de 12 mesos respecte a la finalització del suport oficial del fabricant, sempre que sigui possible.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'informar sobre:

- Finalització del suport de software o firmware.

- Necessitats d'actualització de hardware.
- Riscos derivats de la continuïtat operativa.
- Recomanacions de migració o substitució.

2.4 Documentació i lliurables

2.4.1 Pla de manteniment

En un termini màxim de 30 dies des de l'inici del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar al CCSPT la documentació necessària per a la correcta organització, seguiment i execució del servei.

Aquesta documentació haurà d'incloure, com a mínim:

- Pla de manteniment preventiu, amb indicació de periodicitat, actuacions previstes i finestres de manteniment.
- Procediment de gestió i escalat d'incidències.
- Directori actualitzat de contactes tècnics i responsables del servei.
- Procediment de desplegament d'actualitzacions i reversibilitat.
- Pla de contingència i recuperació davant incidències crítiques.
- Inventari tècnic actualitzat dels components objecte del contracte.
- Qualsevol altra documentació tècnica necessària per garantir la correcta prestació del servei.

El CCSPT podrà revisar i requerir modificacions sobre la documentació presentada quan ho consideri necessari per garantir la qualitat, seguretat i continuïtat del servei.

La documentació haurà de mantenir-se permanentment actualitzada durant tota la vigència del contracte.

2.4.2 Documentació i Informes de seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de generar, mantenir i posar a disposició del CCSPT tota la documentació tècnica i operativa necessària per garantir el correcte seguiment del servei de suport i manteniment.

Com a mínim, l'adjudicatari haurà de lliurar la documentació següent:

- Informe trimestral d'activitat del servei.
- Històric actualitzat d'incidències obertes, en curs i tancades.
- Registre de manteniments preventius efectuats.
- Informes tècnics d'avaries rellevants o incidències crítiques.
- Inventari actualitzat dels components substituïts.

- Relació d'actualitzacions de programari i firmware desplegades.
- Relació d'actuacions remotes efectuades sobre el sistema.
- Informes de disponibilitat i compliment dels SLA i KPI establerts.
- Registre d'actuacions correctives i evolutives realitzades.
- Documentació tècnica associada a canvis rellevants de configuració o arquitectura.

Els informes trimestrals hauran d'incloure, com a mínim:

- Resum executiu de l'estat del servei.
- Relació detallada d'incidències classificades per criticitat.
- Temps de resposta i resolució de les incidències.
- Anàlisi d'incidències recurrents.
- Actuacions preventives efectuades.
- Riscos detectats i recomanacions tècniques.
- Estat de les actualitzacions de seguretat i versions.
- Situacions d'obsolescència detectades.
- Propostes de millora del servei.

Cada actuació de manteniment haurà de quedar registrada indicant, com a mínim:

- Data i hora de la intervenció.
- Tipologia d'actuació.
- Tècnic responsable.
- Descripció de la incidència detectada.
- Actuacions realitzades.
- Components substituïts.
- Temps d'indisponibilitat del sistema.
- Resultat de la validació funcional posterior a la intervenció.

El CCSPT podrà requerir en qualsevol moment l'accés a la documentació i registres relacionats amb l'execució del contracte.

La documentació lliurada haurà d'estar redactada en català o castellà i en format electrònic reutilitzable.

3 Condicions d'execució

3.1 Garantia

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la implantació de la solució, i donarà servei de garantia durant un període mínim de 9 mesos posteriors a la posada en producció i acceptació en l'entorn de producció. Durant aquest període l'adjudicatari estarà obligat a resoldre les anomalies detectades imputables a l'adjudicatari.

3.2 Actualització del programari durant el contracte

Al marge de que l'adjudicatari assumeixi el manteniment correctiu durant la garantia, es creu imprescindible, per raons d'operativitat, que durant el període de contracte i suport post-producció, l'adjudicatari es faci càrrec també de l'evolució global del sistema automatitzat i del software de gestió; implementant les actualitzacions legals o correctives i actualització de versió i o upgrades que existeixin.

3.3 Requisits de solvència

Els requisits mínims de solvència que han de reunir els licitadors i els mitjans d'acreditació exigits es detallen en l'Annex IV del PCAP. Els llistats exigits i els seus mitjans d'acreditació estan vinculats a l'objecte del contracte i són proporcionals a aquest sense limitar de forma injustificada la concurrència ni afectar les normes de competència.

3.4 Exclusivitat

L'empresa Gpi Iberia Health Solutions SL és l'empresa autoritzada a la distribució del sistema automatitzat GPI RIELD en exclusiva a territori espanyol.

Com a titular dels drets, Gpi Iberia Health Solutions SL, és l'única empresa en condicions de prestar el servei de manteniment preventiu i evolutiu de l'equipament, així com del suport tècnic i la resolució d'incidències del mateix.

3.5 Organització del servei

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí posarà a disposició del proveïdor els mitjans necessaris, perquè de forma remota i segura es pugui accedir al sistema d'informació amb la finalitat d'agilitzar el temps de resposta de les incidències. Tanmateix disposarà d'un entorn de proves per tal de reproduir i validar les incidències abans d'aplicar-ho a l'entorn de Producció.

Es realitzaran reunions trimestrals de seguiment entre el CCSPT i l'adjudicatari amb l'objectiu de revisar:

- L'estat del servei.
- Les incidències obertes i recurrents.
- El compliment dels SLA i KPI.
- Les actuacions preventives realitzades.

- Les actualitzacions i evolucions previstes.

L'informe resum s'haurà de lliurar 3 dies abans de cada reunió.

L'adjudicatari designarà una persona responsable del contracte com a interlocutor principal amb el CCSPT.

3.6 Normatives legals

L'empresa licitadora haurà d'assegurar el compliment dels estàndards i normatives aplicables, incloent els codis de bones pràctiques en la prestació de serveis d'informàtica i de telecomunicacions.

L'adjudicatari haurà de complir amb tota la reglamentació vigent que s'apliqui als serveis prestats, tant la normativa europea, com la de l'Estat espanyol, com la de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari haurà de notificar qualsevol incident de ciberseguretat que afecti o pugui afectar el sistema objecte del contracte en un termini màxim de 8 hores.

3.7 Condicions especials d'execució

Condicció especial d'execució: Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària com a condició especial d'execució haurà d'eliminar les desigualtats entre l'home i la dona, afavorint l'aplicació de mesures que fomentin la igualtat entre dones i homes en el treball.

Així mateix el licitador es compromet a l'observança dels següents principis generals:

- a) Confidencialitat: L'adjudicatari estarà expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat distinta al que figura el present plec de clàusules tècniques.
- b) Transparència fiscal: Criteris Ètics: "El contractista es compromet a executar el contracte amb criteris d'equitat i transparència fiscal raó per la qual els ingressos o beneficis procedents d'aquest contracte hauran de ser íntegrament declarats i tributs d'acord amb la legislació fiscal vigent a Espanya i es prohibeix de forma expressa la utilització de domicilis fiscals i tributació en països inclosos a la llista de paradisos fiscals establerta per la OCDE, bé sigui de forma directa o indirecta a través d'empreses filials".

4 Facturació

La facturació es farà de forma trimestral o en el seu defecte segons s'acordi amb el CCSPT.

5 Subcontractació

Aquest servei podrà prestar-se directament per l'empresa adjudicatària o bé subcontractar-se a un tercer dins dels límits legals, si aquest és el cas, l'empresa proposada com subcontractista pel licitador principal haurà d'acreditar els mateixos elements tècnics i requisits que es sol·liciten al principal i afegir-los en el sobre núm. 2 dins l'apartat de documentació genèrica, identificant la denominació social i els altres elements identificatius d'aquesta.

El volum o percentatge de subcontractació caldrà identificar-lo a l'apartat d'organització i equip de projecte.

6 Requisits en matèria de prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari serà responsable de complir els requisits legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals respecte l'activitat dels seus treballadors i de complir les normes internes del CCSPT.

L'adjudicatari haurà de justificar la gestió en riscos laborals en la seva empresa i la modalitat d'organització preventiva així com el nom i càrrec de la persona designada en matèria preventiva de l'empresa, junt amb els telèfons o mitjans de contacte.

L'adjudicatari serà responsable de comunicar al CCSPT els accidents dels seus treballadors que tinguin lloc a les instal·lacions o centre del CCSPT.

El CCSPT estableix com a mitjà de coordinació l'intercanvi d'informació i comunicacions, per a això, abans de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari complirà amb la legislació relacionada amb la Coordinació d'Activitats Empresarials i intercanviarà la documentació i la informació que se li demanarà. Entre la documentació que haurà de lliurar al CCSPT es troba:

- 1) Relació de treballadors que desenvoluparan les seves tasques en el centre de treball del CCSPT i la corresponent aptitud en la vigilància mèdica;
- 2) Avaluació de riscos de l'activitat que realitzen els treballadors de l'adjudicatari a les instal·lacions del CCSPT i que poden afectar als treballadors o instal·lacions del CCSPT, o bé a terceres empreses coincidents en l'espai de treball;
- 3) Mesures de protecció i prevenció sobre els riscos anteriors que adopten els treballadors de l'adjudicatari quan són al CCSPT (p.ex. equips de protecció individual que l'adjudicatari dona als seus treballadors i que utilitzen per la seva activitat al CCSPT);
- 4) Relació actualitzada de maquinària/aparells i de productes químics utilitzats i amb les corresponents fitxes de seguretat;
- 5) Formació/Informació que els treballadors han rebut sobre riscos i mesures preventives.

El CCSPT podrà demanar a l'adjudicatari documentació addicional un cop revisada aquesta documentació.

7 Contingut tècnic mínim de l'oferta

Els licitadors hauran d'incloure a la seva oferta tècnica la documentació necessària per acreditar el coneixement, organització i capacitat de prestació del servei objecte del contracte.

Com a mínim, l'oferta tècnica haurà d'incloure:

- Descripció del model de prestació del servei.
- Organització de l'equip tècnic assignat.
- Procediment de gestió i escalat d'incidències.
- Proposta de manteniment preventiu.

- Descripció dels mecanismes de suport remot.
- Procediments de seguretat i control d'accessos.
- Procediment de desplegament d'actualitzacions.
- Procediment de contingència i recuperació del servei.
- Model d'informes i seguiment del servei.
- Declaració dels temps de resposta i resolució compromesos.
- Relació de fabricants, certificacions o acreditacions tècniques aplicables.
- Identificació, si escau, de les parts del contracte que es prevegin subcontractar.

El CCSPT podrà requerir aclariments o documentació complementària sobre qualsevol dels aspectes inclosos a l'oferta tècnica.