

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI INTEGRAL DE
MANTENIMENT, EVOLUCIÓ I INTEGRACIÓ DE L'ECOSISTEMA DIGITAL DE VALL D'HEBRON
CSE/AH01/1101476885/26/PO**

ÍNDEX:

- 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**
- 2. ABAST FUNCIONAL I TÈCNIC DEL SERVEI**
- 3. PROJECTES ESTRATÈGICS VALORABLES**
- 4. REQUISITS DE COMPLIMENT OBLIGATORI**
- 5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI**
- 6. MODEL DE GOVERNANÇA I SEGUIMENT DEL SERVEI**
- 7. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SERVEI DE SUPORT**
- 8. RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS**
- 9. LLIURABLES DEL SERVEI**
- 10. CALENDARI I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI**
- 11. DURADA I IMPORT DEL CONTRACTE**
- 12. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ**
- 13. REQUERIMENTS ADDICIONALS OBLIGATORIS**
- 14. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA APLICATIBLE**
- 15. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec de prescripcions tècniques s'emmarca dins la línia estratègica de transformació digital de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i té per objecte la contractació d'un **Servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron**.

El contracte dona cobertura al conjunt de canals i plataformes digitals corporatives que formen part de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron, tant aquells orientats a la ciutadania com els dirigits als professionals del campus, incloent webs corporatius, intranet, aplicacions mòbils, bases de dades i serveis digitals associats, així com les integracions entre aquests entorns i amb altres plataformes corporatives.

En aquest sentit, el contracte inclou les integracions necessàries amb les plataformes del Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) quan aquestes siguin requerides per garantir la interoperabilitat entre sistemes. No obstant això, el manteniment, evolució i desenvolupament dels canals digitals propis del VHIR (web corporativa i intranet) queden fora de l'abast d'aquest contracte, atès que disposen d'una licitació específica assumida pel mateix institut.

2. ABAST FUNCIONAL I TÈCNIC DEL SERVEI

L'abast del contracte inclou la prestació continuada dels serveis següents, entre d'altres:

- Manteniment correctiu, preventiu i evolutiu dels diferents entorns digitals.
- Recollida i anàlisi de necessitats, definició funcional i suport a la planificació d'evolutius.
- Disseny funcional i, si escau, disseny gràfic.
- Desenvolupament i programació de noves funcionalitats.
- Integracions entre plataformes i amb sistemes externs.
- Recollida, anàlisi i interpretació de dades d'analítica digital i SEO per a la presa de decisions, així com definició i implementació de millores orientades a l'optimització del posicionament web, el rendiment i l'evolució dels canals digitals.
- Suport a la redacció, adaptació i publicació de continguts, quan sigui necessari.
- Suport expert en sistemes, entorns i gestió de servidors durant tot el període del contracte.
- Acompanyament en les fases d'implantació, posada en funcionament i traspàs a sistemes, quan sigui necessari.

El servei cobreix totes les etapes del cicle de vida de les actuacions, des de l'estudi de necessitats i el disseny de la solució fins a la seva posada en producció amb èxit i el seu manteniment posterior.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir de l'estat actual dels diferents entorns digitals inclosos en el contracte, garantint-ne la continuïtat del servei, l'actualització tecnològica, el manteniment, la correcció d'incidències i l'ampliació de funcionalitats quan sigui necessari, d'acord amb les necessitats de Vall d'Hebron i les prioritats definides durant la vigència del contracte.

Estructura actual de l'ecosistema digital

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron disposa d'un ecosistema digital complex, format per diferents canals i plataformes que han anat evolucionant al llarg dels darrers anys per donar resposta a necessitats diverses d'informació, gestió i comunicació, tant internes com externes.

En el marc d'aquest contracte, caldrà mantenir, evolucionar i integrar els entorns següents:

Nom entorn	Tecnologia	Descripció
Web Campus Vall d'Hebron	Drupal	Web corporativa (vallhebron.com)
Web Hospital Vall d'Hebron	Drupal	Web corporativa (hospital.vallhebron.com)
Intranet Hospital Vall d'Hebron	Drupal + Yii2	Intranet corporativa (intranet.vallhebron.cat)
App Som Vall d'Hebron	Angular + Yii2 + webservice	Aplicació mòbil amb continguts provinents de la intranet
Base de dades Directori	Laravel	Directori multiservei que ofereix informació a la intranet, app, webs corporatives i mapa digital entre d'altres, estructura de les àrees de coneixement i tota la seva composició.
Mapa Digital	HTML + javascript + php	Servei web del mapa del Campus Vall d'Hebron amb la integració dels serveis assistencials, integrat amb la base de dades Directori
Serveis addicionals intranet	Yii2	Portal amb aplicacions per gestionar la intranet i l'app de professionals
Portal de transparència	Drupal	Web amb tota la informació del pla estratègic de l'Hospital.
Gestió còpies en servidor extern	Drupal	Gestionar els backups en servidor extern dels webs corporatius vallhebron.com i hospital.vallhebron.com
Portal analítica Matomo	Matomo	Portal d'analítica allotjat internament que recull totes les analítiques dels portals web i apps.

3. PROJECTES ESTRATÈGICS VALORABLES

En el marc del present contracte, addicionalment de l'objecte del punt 1, es requerirà l'execució de diversos projectes de caràcter estratègic descrits a continuació que tenen com a objectiu millorar la coherència, l'eficiència, la qualitat i la sostenibilitat dels canals digitals corporatius.

Aquests seran objecte de valoració en el procés de puntuació de les ofertes per identificar i valorar aquelles propostes que, partint dels requisits mínims establerts en el present plec, aportin millores, innovació i valor afegit. En tot cas, la seva execució serà obligatòria per a l'empresa adjudicatària, amb independència de la puntuació obtinguda en aquest apartat, atès que formen part de l'abast del contracte i del servei a prestar.

Aquests projectes tenen una naturalesa transversal i estructural, i s'hauran d'executar de manera coordinada amb el manteniment, d'acord amb la planificació i prioritats definides per Vall d'Hebron durant la vigència del contracte.

3.1. Fusió dels webs corporatius de Campus i Hospital

En el marc del nou Pla Estratègic 2026-2030, Vall d'Hebron aposta per consolidar el seu posicionament digital i avançar cap a un model més sostenible i eficient de gestió dels canals digitals. La coexistència de diferents webs corporatius genera duplicitats, dispersió de continguts i una experiència d'usuari fragmentada. Per aquest motiu, es planteja la fusió dels actuals webs de Campus i Hospital en un únic entorn digital que permeti millorar la visibilitat global de Vall d'Hebron, reforçar el posicionament orgànic, simplificar la gestió dels continguts i facilitar l'accés a la informació per part dels diferents públics objectiu.

Per aquest motiu es durà a terme com a projecte estratègic la **fusió dels actuals webs corporatius de Campus i Hospital en un únic entorn web**, sota el domini vallhebron.com, amb l'objectiu de disposar d'una arquitectura digital unificada, coherent i orientada als diferents públics (ciutadania, pacients, professionals, recerca, etc.).

Aquest projecte inclourà, entre d'altres:

- Anàlisi de l'arquitectura actual dels diferents webs
- Definició de la nova estructura d'informació i navegació
- Migració i adaptació de continguts
- Adequació tècnica i funcional dels entorns
- Garantia de continuïtat del servei durant tot el procés
- Coordinació amb els equips interns i altres proveïdors implicats
- Crear i gestionar les redireccions entre els webs
- Trasllat dels mòduls existents als webs cap al nou

3.2. Arquitectura de navegació i construcció de menú

L'increment continuat de continguts i serveis digitals fa necessari disposar d'una arquitectura de navegació clara, coherent i sostenible en el temps. Una correcta organització de la informació facilita la localització dels continguts, millora l'experiència d'usuari i contribueix a una gestió més eficient de l'ecosistema digital. A més, aquesta necessitat ha estat identificada de manera recurrent en diferents espais de participació, especialment en el Comitè de Participació de Pacients, on s'ha posat de manifest la importància que té l'estructura de navegació i els menús a l'hora de trobar informació i serveis dins dels canals digitals. Aquest projecte s'alinea amb

l'objectiu estratègic de millorar l'accessibilitat, la cerca i l'experiència digital dels diferents públics de Vall d'Hebron.

Les actuacions relacionades amb l'arquitectura de navegació i construcció de menús hauran de garantir una estructura coherent, escalable i sostenible, orientada als diferents públics objectiu i alineada amb els criteris d'organització, simplificació i integració dels continguts dels diferents entorns digitals.

El model proposat haurà de facilitar una experiència d'usuari clara i transversal, així com la futura evolució funcional de l'ecosistema digital.

Aquest apartat inclourà, entre d'altres:

- Anàlisi de l'arquitectura de navegació actual dels diferents entorns digitals
- Definició de criteris d'organització i estructuració dels continguts
- Definició d'estructures orientades als diferents públics objectiu
- Simplificació i racionalització dels accessos als continguts i serveis
- Definició de criteris d'accessibilitat, escalabilitat i evolució futura de l'arquitectura de navegació

3.3. Model de gestió modular i evolució dels continguts digitals

L'evolució constant dels canals digitals requereix models de continguts més eficients, reutilitzables i sostenibles. La modularització dels continguts permet reduir duplicitats, facilitar la gestió editorial i accelerar l'adaptació dels canals digitals a noves necessitats organitzatives i tecnològiques. Aquest enfocament contribueix a la sostenibilitat de l'ecosistema digital i a una millor utilització dels recursos disponibles.

El model de gestió de continguts de l'ecosistema digital haurà d'afavorir criteris de modularitat, reutilització, coherència i sostenibilitat, facilitant la gestió eficient dels continguts per part dels equips editors i la futura evolució funcional i tècnica dels diferents entorns digitals.

Les actuacions plantejades hauran de garantir la flexibilitat i escalabilitat del model, així com la seva capacitat d'adaptació a noves necessitats i evolucions de l'ecosistema digital.

Aquest apartat inclourà, entre d'altres:

- Definició de criteris de modularització dels continguts i components digitals
- Estratègies orientades a la reutilització i coherència dels elements funcionals i editorials
- Mecanismes que facilitin la gestió, manteniment i evolució dels continguts per part dels equips editors
- Definició de criteris de flexibilitat, sostenibilitat i escalabilitat del model de continguts
- Adaptació del model a futures evolucions funcionals, tècniques i organitzatives
- Integració coherent dels diferents entorns digitals dins del model de gestió de continguts

3.4. Model de cercador i accés avançat als continguts

La capacitat de trobar la informació adequada de manera ràpida i precisa és un element clau en l'experiència digital dels usuaris. L'augment del volum de continguts i serveis disponibles fa necessari evolucionar els sistemes de cerca i accés a la informació per facilitar la localització dels continguts més rellevants. Aquest projecte pretén millorar la troballa dels continguts, l'accés transversal a la informació i la qualitat de l'experiència digital dels diferents públics de Vall d'Hebron.

El model de cercador i accés als continguts digitals haurà de garantir una experiència de cerca coherent, rellevant i transversal entre els diferents entorns digitals de Vall d'Hebron, facilitant l'accés eficient als continguts i serveis per part dels diferents públics objectiu.

Les actuacions plantejades hauran d'afavorir la contextualització i rellevància dels resultats, així com l'escalabilitat, sostenibilitat i futura evolució funcional del model de cerca i accés a la informació.

Aquest apartat inclourà, entre d'altres:

- Definició dels criteris generals del model de cercador i accés als continguts
- Estratègies per facilitar l'accés transversal als continguts, serveis i informació dels diferents entorns digitals
- Mecanismes orientats a la contextualització, rellevància i qualitat dels resultats de cerca
- Adaptació del model als diferents públics objectiu i necessitats d'ús
- Definició de criteris d'escalabilitat, sostenibilitat i evolució futura del model
- Integració coherent del cercador dins l'arquitectura global dels canals digitals

3.5 Altres aspectes a valorar

Amb l'objectiu d'obtenir una valoració integral de les propostes presentades:

- Es valorarà positivament l'experiència en la realització de projectes similars. L'experiència prèvia en projectes amb tecnologies i entorns similars, com Drupal, gestió multidomini, integracions i optimització de bases de dades, pot afavorir una execució més fluida del contracte i una millor adaptació a les necessitats de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron.
- Atesa la importància de disposar dels coneixements necessaris per a una utilització eficient de la solució, es valoraran les propostes formatives adreçades als diferents perfils d'usuari, així com les actuacions de transferència de coneixement que aportin valor més enllà de la formació estrictament vinculada a l'ús de l'eina.
- Amb la finalitat de garantir una correcta execució del projecte, es tindran en consideració els aspectes relacionats amb la metodologia de treball, la coordinació entre equips i la governança del servei.

4. REQUISITS D'ACOMPLIMENT OBLIGATORI

A més de les actuacions i projectes estratègics objecte de valoració descrits a l'apartat anterior, l'empresa adjudicatària haurà de complir i executar els requisits i actuacions de caràcter obligatori que es detallen a continuació.

Aquests requisits tenen per objectiu garantir la coherència visual, la qualitat, l'eficiència operativa i la sostenibilitat dels canals digitals corporatius.

El seu acompliment no serà objecte de valoració en el procés d'adjudicació, atès que constitueixen condicions essencials d'execució del servei.

Els requisits establerts com a obligatoris en aquest plec tenen la consideració de mínims exigibles. Les ofertes que no acreditin el seu acompliment íntegre seran excloses del procediment de licitació, sense que puguin ser objecte de valoració.

4.1. Unificació tipogràfica i criteris visuals

Amb l'objectiu de reforçar la coherència visual i l'experiència digital dels diferents canals corporatius, Vall d'Hebron impulsarà la implantació progressiva d'un sistema tipogràfic unificat. Aquesta actuació permetrà millorar la consistència de la identitat digital, facilitar el manteniment dels entorns i garantir una experiència homogènia per a la ciutadania, els pacients, els professionals i la resta de públics relacionats amb la institució.

El contracte inclou la definició i implantació d'un **nou sistema tipogràfic corporatiu**, basat en les tipografies Poppins i Inter, en substitució de les tipografies actuals.

Aquest projecte haurà de garantir:

- Coherència visual entre tots els canals digitals inclosos en l'ecosistema
- Correcta implementació tècnica en els diferents entorns (webs, intranet, aplicacions)
- Compliment dels criteris d'accessibilitat vigents
- Impacte mínim en el rendiment i l'experiència d'usuari
- Correcte implementació dins del servidor per allotjar les tipografies

4.2. Millores estructurals de SEO i optimització tècnica

El posicionament digital és un dels eixos estratègics definits per Vall d'Hebron per als pròxims anys. L'augment de la competència digital, els canvis constants en els motors de cerca i l'aparició de nous sistemes d'accés a la informació basats en intel·ligència artificial fan necessari adoptar una estratègia continuada d'optimització SEO i millora tècnica. Aquestes actuacions tenen com a objectiu incrementar la visibilitat dels continguts, millorar la seva indexació i garantir una presència digital sòlida i sostenible a llarg termini.

S'inclouen com a projectes estratègics les **millores estructurals de posicionament orgànic (SEO)** i d'optimització tècnica dels canals digitals, amb un enfocament transversal i sostenible.

Aquestes actuacions podran incloure, entre d'altres:

- Optimització del rendiment, temps de càrrega i eficiència tècnica dels canals digitals.
- Millora de l'arquitectura d'informació, de l'enllaçat intern i de la indexabilitat global.
- Gestió avançada de metadades, *snippets* i dades estructurades per a una correcta interpretació del contingut.
- Adequació a les bones pràctiques SEO tècniques actuals i a la seva evolució futura.

- Optimització de la visibilitat i la correcta indexació tant en cercadors tradicionals com en sistemes d'intel·ligència artificial generativa.

Aquestes actuacions s'hauran de plantejar com a millores estructurals i sostenibles, integrades en el conjunt del servei, des d'un enfocament d'optimització SEO avançada, anant més enllà de les configuracions bàsiques, i incloent la millora continuada dels indicadors de rendiment web, com ara els Core Web Vitals, l'anàlisi i resolució d'incidències relacionades amb el rastreig, la indexació i la cobertura dels continguts mitjançant eines com Google Search Console o equivalents, així com la definició de criteris, mecanismes d'ajuda i possibles automatitzacions que facilitin la correcta optimització SEO dels continguts per part dels editors. Aquestes actuacions s'hauran de concebre com a millores estructurals i sostenibles, integrades en el conjunt del servei i alineades amb l'evolució global de l'ecosistema digital.

4.3 . Equip adscrit al servei

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un organigrama que disposi, com a mínim, d'un **equip tècnic dedicat i multidisciplinari**, amb capacitat i experiència demostrable per garantir la correcta prestació del **servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron** durant tota la vigència del contracte.

L'equip haurà de comptar amb els perfils professionals necessaris per cobrir tant les tasques de manteniment recurrent com els evolutius i projectes estratègics inclosos en el servei.

Rols mínims requerits

Sense perjudici que l'empresa adjudicatària pugui proposar una estructura organitzativa pròpia, l'equip adscrit al servei haurà d'incloure, com a mínim, els rols següents:

Perfil	Observacions
Programador/a web sènior	Especialització en Drupal o entorns similars
Cap de projecte digital	Experiència amb administracions públiques
Maquetador/a web	Coneixements en accessibilitat i responsive
Cap de SEO/SEM amb CRO	Projectes de posicionament SEO i optimització web per aconseguir un posicionament òptim, tant tècnic com orgànic
Webmaster amb dedicació completa	Perfil tècnic amb dedicació completa durant la vigència del contracte. Responsable del manteniment funcional i operatiu dels canals digitals. Ha de tenir experiència en el manteniment de webmaster de portals webs Drupal.

Dedicació i disponibilitat de l'equip

L'equip adscrit al servei haurà de garantir una **dedicació adient i continuada**, adequada al volum i complexitat de l'ecosistema digital objecte del contracte.

A aquest efecte:

- L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat dels perfils clau durant tota la vigència del contracte.
- Els canvis en els membres clau de l'equip hauran de ser comunicats i justificats.
- En cas de substitucions, aquestes hauran de garantir un nivell equivalent d'experiència i coneixement.

Experiència i coneixement requerits

Els membres de l'equip adscrit al servei hauran d'acreditat experiència en:

- Gestió i manteniment de plataformes digitals complexes.
- Desenvolupament i evolució d'entorns web corporatius.
- Integració entre sistemes i plataformes.
- Treball en entorns amb alts requisits de fiabilitat i seguretat.

Es valorarà especialment l'experiència prèvia en entorns de gran dimensió i amb múltiples públics objectiu., tal i com s'especifica en els criteris d'adjudicació.

Continuïtat, transferència de coneixement i documentació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La continuïtat del coneixement sobre l'ecosistema digital.
- La documentació adequada de les actuacions rellevants.
- El traspàs d'informació necessari per assegurar la sostenibilitat del servei.

4.4. Subministrament llicència Get Response

L'adjudicatari haurà de subministrar una llicència del programari GetResponse Max2 amb capacitat per a fins a 100.000 subscriptors, inclosa dins del preu ofert, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Hospital Vall d'Hebron.

5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte haurà de garantir el correcte funcionament, evolució i integració de l'ecosistema digital corporatiu de Vall d'Hebron, assegurant criteris d'estabilitat, qualitat tècnica, seguretat, accessibilitat i sostenibilitat a llarg termini.

Les actuacions tècniques que es duguin a terme en el marc del servei hauran de respectar els criteris generals definits en aquest apartat, amb independència de si corresponen a tasques de manteniment, analítiques, evolutius o projectes estratègics.

Arquitectura tècnica i convivència de plataformes

L'empresa adjudicatària haurà de treballar sobre un ecosistema digital heterogeni, format per diferents tecnologies, plataformes i serveis, garantint-ne la correcta convivència, integració i evolució.

A aquest efecte, caldrà:

- Respectar l'arquitectura existent i proposar millores progressives quan sigui necessari.
- Garantir la compatibilitat entre entorns web, intranet, aplicacions mòbils i bases de dades.
- Assegurar la correcta integració entre plataformes mitjançant serveis web, APIs o altres mecanismes adequats.
- Evitar dependències innecessàries i solucions propietàries que dificultin la sostenibilitat del servei.

Desenvolupament, qualitat del codi i bones pràctiques

Totes les actuacions de desenvolupament hauran de complir criteris de qualitat tècnica i bones pràctiques reconegudes.

En particular:

- El codi haurà de ser estructurat, documentat i mantenible.
- S'hauran de seguir estàndards de desenvolupament propis de cada tecnologia utilitzada.
- Les solucions implementades hauran de facilitar el manteniment i l'evolució futura.
- Qualsevol desenvolupament haurà de ser compatible amb els entorns existents i amb possibles actualitzacions futures.

Arquitectura de la informació i gestió de continguts

Les actuacions que afectin a l'estructura de continguts hauran de garantir una arquitectura de la informació clara, coherent i orientada als diferents públics.

A aquest efecte:

- S'hauran de definir estructures de contingut reutilitzables i escalables.
- Caldrà garantir la coherència entre canals i plataformes.
- Les migracions o reorganitzacions de continguts hauran de preservar la integritat, la traçabilitat i la continuïtat del servei.
- S'hauran de tenir en compte criteris d'usabilitat i experiència d'usuari.

Disseny visual, tipografia i accessibilitat

Les actuacions que afectin a l'aspecte visual dels canals digitals hauran de garantir una experiència coherent, accessible i alineada amb els criteris corporatius.

En aquest sentit:

- S'hauran d'aplicar criteris comuns de disseny i maquetació.
- La implementació tipogràfica haurà de ser coherent, optimitzada tècnicament i compatible amb criteris d'accessibilitat.
- Caldrà garantir el compliment de la normativa d'accessibilitat vigent.
- Les solucions adoptades hauran de ser compatibles amb diferents dispositius i navegadors.

Entorns, desplegament i suport a sistemes

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta gestió dels diferents entorns (desenvolupament, proves i producció), així com el suport tècnic necessari durant tot el cicle de vida de les actuacions.

En particular:

- Coordinació amb els equips de sistemes quan sigui necessari.
- Suport en processos de desplegament i posada en producció.
- Garantia de continuïtat del servei durant les actuacions.
- Documentació dels canvis rellevants.

6. MODEL DE GOVERNANÇA I SEGUIMENT DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte es prestarà sota un **model de governança compartida**, orientat a garantir una gestió eficient, ordenada i alineada amb les prioritats estratègiques de Vall d'Hebron.

Aquest model de governança haurà de permetre la correcta planificació, execució i seguiment de les actuacions incloses en el servei, assegurant la coordinació entre les parts implicades, la transparència en la presa de decisions i el control de la qualitat dels resultats.

Òrgans de governança i interlocució

Per a la correcta execució del contracte, s'establiran com a mínim els següents rols i espais de coordinació:

- **Responsable del contracte per part de Vall d'Hebron**, que actuarà com a interlocutor principal i definirà les prioritats del servei. Aquest responsable serà designat en el moment de l'inici del contracte per part de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
- **Cap de projecte per part de l'empresa adjudicatària**, que serà el responsable de la coordinació operativa, la planificació de tasques i el seguiment de l'execució del servei.
- **Espais de coordinació periòdica**, destinats al seguiment del servei, la validació d'actuacions i la presa de decisions. Aquesta coordinació es definirà el responsable de l'HUVH i l'empresa adjudicatària en el moment de l'inici del contracte.

Planificació i priorització de les actuacions

Les actuacions incloses en el servei es planificaran de manera continuada, d'acord amb les necessitats de Vall d'Hebron i dins el marc del pressupost i la durada del contracte.

A aquest efecte:

- Les necessitats i propostes d'actuació es recolliran de manera estructurada.
- S'establiran mecanismes de **priorització consensuada**, tenint en compte criteris d'impacte, urgència, complexitat i alineació estratègica.
- La planificació podrà revisar-se i ajustar-se periòdicament per adaptar-se a noves necessitats.

Aquest model permetrà la convivència entre manteniment recurrent, evolutius i projectes estratègics dins d'un mateix marc de servei.

Seguiment del servei i control de qualitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un seguiment continuat del servei i facilitar mecanismes de control que permetin a Vall d'Hebron avaluar-ne el funcionament.

El seguiment inclourà, com a mínim:

- Informes periòdics sobre les actuacions realitzades.
- Estat de les incidències i evolutius.
- Seguiment de projectes estratègics en curs.
- Identificació de riscos i propostes de millora.

Vall d'Hebron podrà sol·licitar ajustos o mesures correctores quan es detectin desviacions respecte als objectius definits.

Validació i acceptació de les actuacions

Tots els projectes estratègics detallats en el punt 3, realitzats en el marc del servei hauran de ser **validables per l'Hospital Vall d'Hebron**, d'acord amb els criteris establerts en el model de governança.

En particular:

- Les solucions proposades hauran de ser prèviament consensuades quan afectin aspectes estructurals o estratègics.
- Les actuacions executades hauran de ser verificables i documentades.
- L'acceptació de les actuacions no eximirà l'empresa adjudicatària de les responsabilitats derivades del manteniment i la qualitat del servei.

Coordinació amb altres equips i proveïdors

El model de governança haurà de garantir la correcta coordinació amb:

- Equips interns de Vall d'Hebron.
- Altres proveïdors tecnològics o de serveis digitals.
- Equips de sistemes i infraestructures, quan sigui necessari.

L'empresa adjudicatària haurà d'actuar amb criteris de col·laboració, transparència i respecte als rols i responsabilitats de cada part, evitant duplicitats i interferències en el funcionament de l'ecosistema digital.

Flexibilitat i evolució del model

El model de governança definit haurà de permetre la seva **adaptació al llarg de la vigència del contracte**, amb l'objectiu de donar resposta a noves necessitats, canvis tecnològics o ajustos organitzatius, sempre dins del marc de l'objecte del contracte.

7. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I SERVEI DE SUPORT

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un **servei estructurat de gestió d'incidències i suport** que garanteixi la continuïtat operativa dels canals digitals i serveis inclosos en el **servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron**.

Aquest servei haurà de permetre una resposta ordenada, eficient i traçable davant qualsevol incidència tècnica o funcional que pugui afectar el correcte funcionament dels entorns digitals.

Tipologia d'incidències

A efectes de gestió, les incidències es podran classificar, com a mínim, en les categories següents:

- **Incidències crítiques:** aquelles que afectin de manera greu la disponibilitat o el funcionament dels canals digitals o serveis essencials.
- **Incidències altes:** aquelles que afectin funcionalitats rellevants però permetin una operació parcial del servei.
- **Incidències mitjanes:** incidències amb impacte limitat o que disposin d'alternatives temporals.
- **Incidències baixes:** incidències menors o de caràcter no urgent.

La classificació final de cada incidència es realitzarà de manera coordinada entre Vall d'Hebron i l'empresa adjudicatària.

Temps de resposta per tipologia d'incidència

A efectes del present contracte, s'estableixen els **temps de resposta màxims** següents en funció de la tipologia de la incidència. S'entén per *temps de resposta* el temps transcorregut entre el registre de la incidència i l'inici efectiu de la seva atenció per part de l'empresa adjudicatària.

Quadre de temps de resposta mínims exigits

Tipologia d'incidència	Descripció	Temps de primera resposta
Crítica	Afecta la disponibilitat o el funcionament essencial dels canals digitals	≤ 1 hores
Alta	Afecta funcionalitats rellevants amb impacte important	≤ 4 hores

Mitjana	Incidències amb impacte limitat o amb alternatives temporals	≤ 1 dia laborable
Baixa	Incidències menors o no urgents	≤ 3 dies laborables

Canals de comunicació i registre

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un **sistema de registre i seguiment d'incidències** que permeti:

- Registrar totes les incidències comunicades.
- Fer-ne el seguiment de l'estat i les actuacions realitzades.
- Garantir la traçabilitat i l'històric de les incidències.
- Facilitar la comunicació amb Vall d'Hebron.

Els canals de comunicació hauran de ser clars, accessibles i acordats amb Vall d'Hebron.

Temps de resposta i resolució

El servei haurà de garantir **temps de resposta adequats** en funció de la tipologia de la incidència.

Sense establir compromisos rígids, s'esperarà que:

- Les incidències crítiques rebin una resposta prioritària i immediata.
- Les incidències altes siguin ateses amb caràcter preferent.
- Les incidències mitjanes i baixes es gestionin dins terminis raonables, d'acord amb la planificació del servei.

Els temps de resposta i resolució podran ajustar-se i concretar-se en el marc del model de governança del servei.

Horari del servei de suport

El servei de suport es prestarà dins l'horari acordat amb Vall d'Hebron, garantint una cobertura adequada a la naturalesa dels canals digitals.

Per a incidències crítiques que afectin serveis essencials, s'haurà de garantir una **capacitat de resposta fora de l'horari habitual**, segons els mecanismes acordats.

Coordinació amb altres equips i proveïdors

Quan una incidència requereixi la intervenció d'altres equips interns o proveïdors externs, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Coordinar les actuacions necessàries.
- Facilitar la informació tècnica requerida.
- Fer el seguiment fins a la resolució de la incidència.

Informes i millora contínua

El servei de gestió d'incidències haurà d'alimentar els mecanismes de seguiment i millora contínua del servei.

En aquest sentit:

- Es facilitaran informes periòdics amb el resum d'incidències.
- S'identificaran patrons recurrents i possibles millores.
- Es proposaran actuacions preventives quan sigui necessari.

8. RELACIÓ AMB ALTRES PROVEÏDORS

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei objecte d'aquest contracte en **coordinació amb altres proveïdors i equips interns** que participin en la gestió, manteniment o evolució dels sistemes i serveis digitals de Vall d'Hebron.

Aquesta coordinació és essencial atesa la naturalesa transversal de l'ecosistema digital i la convivència de diferents plataformes, tecnologies i serveis.

Coordinació i col·laboració

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Actuar amb criteris de col·laboració, transparència i respecte als rols establerts.
- Facilitar la informació tècnica necessària per garantir la correcta integració i operació dels serveis.
- Coordinar les actuacions que requereixin la intervenció d'altres proveïdors.
- Evitar duplicitats, interferències o actuacions no alineades amb el model de governança del servei.

Delimitació de responsabilitats

Cada proveïdor serà responsable de les tasques que li siguin pròpies segons el seu àmbit d'actuació.

En aquest sentit:

- L'empresa adjudicatària no assumirà responsabilitats pròpies d'altres proveïdors o equips interns, tret que així s'acordi expressament.
- Quan una incidència o actuació depengui de tercers, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la coordinació necessària fins a la seva resolució.
- La identificació de l'origen de les incidències haurà de fer-se de manera col·laborativa.

Integracions i dependències tècniques

En el cas d'integracions entre plataformes o serveis gestionats per diferents proveïdors:

- L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en la definició i implementació de les integracions necessàries.
- S'hauran de respectar els criteris tècnics i de seguretat establerts.
- Qualsevol actuació que afecti sistemes gestionats per tercers haurà de ser coordinada prèviament.

Resolució d'incidències amb participació de tercers

Quan una incidència impliqui diversos proveïdors:

- L'empresa adjudicatària haurà d'actuar com a punt de coordinació tècnica quan així ho determini Vall d'Hebron.
- Es facilitarà el seguiment conjunt fins a la resolució de la incidència.
- Es documentaran les actuacions realitzades i les dependències detectades.

Respecte al model de governança

Tota la relació amb altres proveïdors s'haurà de desenvolupar dins el marc del **model de governança i seguiment del servei**, garantint:

- La presa de decisions ordenada.
- La traçabilitat de les actuacions.
- L'alineació amb les prioritats definides per Vall d'Hebron.

9. LLIURABLES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els **lliurables associats a la prestació del servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron**, d'acord amb les actuacions realitzades i el model de governança establert.

Els lliurables es definiran com a elements de seguiment, control i transferència de coneixement, i no com a entregables puntuals propis d'un projecte tancat.

Lliurables recurrents del servei

Com a part del servei continu, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, com a mínim, els lliurables següents:

- **Informe periòdic de seguiment del servei**, amb:
 - Resum d'actuacions realitzades.
 - Estat de les incidències i evolutius.
 - Tasques en curs i planificades.
 - Identificació de riscos i propostes de millora.
- **Registre d'incidències i actuacions**, amb:
 - Històric d'incidències.
 - Tipologia, prioritat i estat.
 - Temps de resposta.
 - Dependències amb tercers, si escau.
- **Documentació tècnica actualitzada** de les actuacions rellevants realitzades en els diferents entorns.

Lliurables associats a evolutius i projectes

En el cas dels projectes estratègics descrits en el punt 3, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar els lliurables següents, quan sigui aplicable:

- **Documentació funcional bàsica**, amb la descripció de la solució adoptada.
- **Documentació tècnica**, incloent arquitectura, integracions i criteris aplicats.
- **Validació de la posada en producció**, d'acord amb el model de governança.
- **Actualització de la documentació existent**, quan l'actuació afecti elements estructurals.

La profunditat de la documentació s'adaptarà a la naturalesa i abast de cada actuació.

Lliurables en matèria d'analítica, SEO i optimització

Quan les actuacions incloguin millores d'analítica, SEO o optimització tècnica, es facilitaran, com a mínim:

- Informes d'anàlisi i resultats.
- Indicadors clau relacionats amb rendiment, visibilitat o ús dels canals.
- Recomanacions de millora derivades de l'anàlisi de dades.
- Integració entre Matomo i Looker Studio per explotar les dades des de Looker Studio de manera integrada amb altres serveis.

Transferència de coneixement i continuïtat

Com a part dels lliurables del servei, l'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La transferència de coneixement necessària per assegurar la continuïtat del servei.
- L'accessibilitat a la documentació generada.
- La preservació del coneixement acumulat durant la vigència del contracte.

Format i disponibilitat dels lliurables

- Els lliurables es facilitaran en **formats oberts i reutilitzables**, acordats amb Vall d'Hebron.
- La documentació haurà d'estar disponible per als equips corresponents.
- Els lliurables formaran part del seguiment i control del servei.

10. CALENDARI I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

La prestació del **servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron** es desenvoluparà al llarg de tota la vigència del contracte d'acord amb un **model de planificació flexible**, adaptat a la naturalesa d'un servei continu i a la convivència de diferents línies de treball.

El calendari d'execució es definirà i ajustarà en el marc del **model de governança i seguiment del servei**, garantint la compatibilitat entre el manteniment recurrent, els evolutius i els projectes estratègics.

Línies temporals del servei

Línia de treball	Àmbit temporal
Manteniment i suport	2026
Evolutius funcionals i tècnics	2026
Projecte de fusió de webs	2026

Projecte d'unificació tipogràfica	2026
SEO i optimització tècnica	2026

Manteniment i evolutius

Les tasques de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu es duran a terme **de manera continuada** durant tota la vigència del contracte, amb una planificació pròpia i independent dels projectes estratègics.

Aquestes tasques:

- Es planificaran de forma periòdica.
- Es prioritzaran segons criteris d'impacte i necessitat.
- Es desenvoluparan en paral·lel a la resta de projectes inclosos en el servei.

Projecte de fusió dels webs corporatius (2026)

El projecte de fusió dels webs corporatius de Campus i Hospital s'iniciarà i finalitzarà durant l'any 2026 i disposarà d'una **planificació específica**, vinculada a una partida pressupostària exclusiva per a aquest exercici.

Com a mínim:

- Durant l'inici del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una **proposta de planificació detallada**, estructurada per fases i amb una previsió temporal per setmanes.
- Aquesta planificació haurà de ser validada per Vall d'Hebron en el marc del model de governança.
- El calendari podrà ajustar-se durant l'execució per garantir la qualitat del resultat i la continuïtat del servei.

Projecte d'unificació tipogràfica

El projecte d'unificació tipogràfica es concep com una **continuïtat natural de l'evolució de l'ecosistema digital**.

A aquest efecte:

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar una **proposta tècnica i de planificació**, que defineixi l'estratègia d'implantació.
- Aquesta proposta podrà plantejar una execució conjunta o esglaonada, diferenciant entre webs, intranet, aplicacions i altres plataformes.
- La planificació definitiva s'acordarà amb Vall d'Hebron abans de la seva execució.

SEO i optimització tècnica

Les actuacions de SEO i optimització tècnica es plantegen com una **línia de treball transversal i continuada** durant tota la vigència del contracte, independentment dels projectes estratègics.

Abans de l'inici de les actuacions:

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar una **proposta tècnica de SEO**, que defineixi criteris, prioritats i línies d'actuació.
- Aquesta proposta haurà de ser validada per Vall d'Hebron.
- Les actuacions SEO no es limitaran al projecte de fusió, sinó que s'estendran al conjunt dels canals digitals.

Flexibilitat del calendari

El calendari definit en aquest apartat té caràcter **orientatiu**, i podrà ajustar-se durant la vigència del contracte per donar resposta a:

- Noves necessitats.
- Canvis organitzatius o tecnològics.
- Prioritats definides per Vall d'Hebron.

Qualsevol ajust s'haurà de gestionar dins el marc del model de governança i seguiment del servei.

11. DURADA I IMPORT DEL CONTRACTE

11.1. Durada del contracte

D'acord amb l'article 29 de la LCSP, els contractes de serveis tenen un termini màxim de durada de cinc anys, incloses les possibles pròrroques, per tant, tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitat de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència, així com les peculiaritats i característiques del sector d'activitat de l'HUVH, la **durada prevista** del contracte s'ha establert des del dia **de la seva adjudicació fins el dia 31.12.2026**.

El contracte preveure un termini de pròrroga fins el dia **31.12.2027**, tenint en compte que les característiques del contracte romandran inalterables durant el seu període de durada, sense perjudici de les modificacions que es puguin introduir de conformitat amb el que estableixen els articles 203 a 207 de la LCSP.

Amb aquest termini fixat per a la pròrroga aconseguim un equilibri, donant compliment a la Instrucció 1/14 de l'Oficina d'Avaluació i Supervisió de la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya per garantir la concurrència entre els diversos operadors econòmics per una banda, i motivant als licitadors fent que la contractació sigui més atractiva des del punt de vista econòmic, per l'altra.

11.2. Import del contracte

Els imports indicats a continuació corresponen als preus màxims unitaris/hora de licitació per a cadascun dels serveis objecte del contracte. Les empreses licitadores podran presentar ofertes econòmiques iguals o inferiors als imports màxims establerts.

Concepte	Preu màxim hora sense IVA	Preu màxim hora amb IVA
Evolutius	57,00 €	68,97 €
Analítica	38,00 €	45,98 €

Manteniment	24,00 €	29,04 €
-------------	---------	---------

El nombre d'hores previstes anuals són les següents:

Concepte	Hores anuals
Desenvolupament i evolutius	975
Analítica	322
Actualitzacions de manteniment	2.064
Total hores anuals	3.361

Concepte	Preu màxim hora sense IVA	Preu màxim hora amb IVA	Hores anuals	Import màxim sense IVA	Import màxim amb IVA
Evolutius	57,00 €	68,97 €	975	55.575,00 €	67.245,75 €
Analítica	38,00 €	45,98 €	322	12.236,00 €	14.805,56 €
Manteniment	24,00 €	29,04 €	2.064	49.536,00 €	59.938,56 €
Totals			3.361	117.347,00 €	141.989,87 €

L'elaboració del pressupost base de licitació s'ha realitzat d'acord amb els articles 100 i 102 de la LCSP, tenint cura de que el pressupost sigui adequat als preus del mercat, així com tenint en compte els següents costos directes i indirectes i altres despeses eventuais anualitzades:

DESGLOSSAMENT PRESSUPOST LICITACIÓ		
	Import	%
Costos directes		
Despeses de personal	94.053,62 €	80,15%
Materials i equipaments	5.867,35 €	5,00%
Costos indirectes		
Despeses generals	9.505,11 €	8,10%
Benefici industrial	7.920,92 €	6,75%
SUBTOTAL sense IVA	117.347,00 €	100,00%
IVA	24.642,87 €	21,00%
TOTAL amb IVA	141.989,87 €	

El pressupost base de licitació s'ha determinat en 117.347,00,00 € IVA exclòs (141.989,87 € IVA inclòs) i un valor estimat de contracte de 234.694,00 € IVA exclòs (283.979,74 € IVA inclòs), atenent a la possible pròrroga del contracte i les possibles modificacions previstes:

EXERCICI	Import màxim sense IVA	Import màxim amb IVA
2026	117.347,00 €	141.989,87 €

2027 (pròrroga)	117.347,00 €	141.989,87 €
Total	234.694,00 €	283.979,74 €

L'import del contracte, respon a la planificació tècnica del servei i a la naturalesa de les actuacions incloses en el present plec, les quals no es desenvolupen de manera homogènia al llarg del temps.

En aquest sentit, l'inici del contracte inclou projectes estratègics de caràcter estructural, esdevenint troncal el projecte de fusió dels webs corporatius. Aquest projecte comporta una elevada càrrega de treball en l'àmbit dels evolutius, amb una concentració significativa de tasques d'anàlisi, definició, desenvolupament i implementació en la fase inicial del contracte.

Aquesta execució intensiva es produeix de manera simultània amb la prestació dels serveis recurrents de manteniment, suport i evolució de l'ecosistema digital, fet que incrementa la complexitat i el volum d'activitat en el període inicial de vigència.

La possible pròrroga es caracteritza per una execució completa i continuada del servei durant tot l'exercici, amb una distribució més equilibrada entre les diferents línies de treball (manteniment, analítica i evolutius).

12. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

La prestació del **servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de Vall d'Hebron** s'haurà de realitzar d'acord amb les condicions generals que es detallen a continuació, les quals tenen caràcter transversal i són d'aplicació durant tota la vigència del contracte.

Seguretat dels desenvolupaments

L'adjudicatari haurà d'aplicar criteris de desenvolupament segur en totes les actuacions, evolutius, integracions i desenvolupaments realitzats en el marc del contracte, seguint les bones pràctiques i estàndards habituals del sector. Així mateix, haurà de realitzar les comprovacions i validacions raonablement necessàries per identificar i minimitzar possibles vulnerabilitats derivades dels desenvolupaments efectuats, i col·laborar amb Vall d'Hebron en la seva resolució quan sigui necessari.

Confidencialitat i tractament de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la **confidencialitat de tota la informació** a la qual tingui accés com a conseqüència de l'execució del contracte.

En particular:

- No es podrà utilitzar la informació amb finalitats diferents a les derivades del servei.
- No es podrà comunicar ni cedir informació a tercers sense autorització expressa.
- Aquesta obligació es mantindrà un cop finalitzat el contracte.

Durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària i, si escau, les empreses subcontractades tindran la consideració d'encarregats del tractament de dades, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, i hauran de garantir el compliment de totes les obligacions legals i mesures de seguretat aplicables.

Propietat dels desenvolupaments i documentació

Tots els desenvolupaments, configuracions, documentació i materials generats en el marc del servei seran propietat de Vall d'Hebron, sense perjudici dels drets preexistents de tercers.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Facilitar l'accés al codi i a la documentació generada.
- Evitar l'ús de solucions que limitin la reutilització o evolució futura.
- Garantir la lliure disponibilitat dels resultats del servei.

Continuïtat del servei i reversibilitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la **continuïtat del servei** durant tota la vigència del contracte, inclosos els períodes de canvi, actualització o evolució dels sistemes.

En finalitzar el contracte:

- S'haurà de facilitar la informació i documentació necessària per garantir una correcta transició.
- Es garantirà la transferència de coneixement cap a Vall d'Hebron o cap al nou proveïdor, si escau.
- No es podran generar dependències que dificultin la reversibilitat del servei.

Compliment normatiu

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.
- La normativa aplicable en matèria d'accessibilitat digital.
- Les polítiques i directrius internes de Vall d'Hebron que siguin d'aplicació al servei.

Subcontractació

Durant la prestació del servei, l'adjudicatari i, si escau, les empreses subcontractades tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de complir íntegrament la normativa vigent en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i accessibilitat.

Comunicació i llengua de treball

La comunicació habitual del servei es realitzarà en les llengües oficials que determini Vall d'Hebron, tant en la documentació com en les reunions i informes.

Qualitat del servei i millora contínua

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb criteris de qualitat, professionalitat i millora contínua.

En aquest sentit:

- Es valorarà la pro activitat en la detecció de millores.
- Es promourà l'optimització dels processos.
- Es facilitaran propostes de millora alineades amb les necessitats de Vall d'Hebron.

Consideracions finals

El present plec de prescripcions tècniques defineix les condicions mínimes per a la prestació del servei integral de manteniment, evolució i integració de l'ecosistema digital de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Les prescripcions establertes tenen com a objectiu garantir:

- La continuïtat i qualitat del servei.
- L'evolució ordenada dels canals digitals.
- La sostenibilitat tècnica de les solucions.
- La capacitat d'adaptació a noves necessitats.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei amb criteris de professionalitat, col·laboració i alineació amb els objectius estratègics de Vall d'Hebron.

13. REQUERIMENTS ADDICIONALS OBLIGATORIS

13.1. Prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa específica de prevenció de riscos laborals. Així mateix, s'aportarà obligatòriament la documentació necessària justificativa, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.

13.2. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de formar al seu personal pel que fa a les tasques contractades.

13.3. Sessió tècnica obligatòria de coneixement i validació de l'entorn

Amb l'objectiu de garantir el correcte coneixement de l'ecosistema digital objecte del contracte, les empreses licitadores hauran de participar obligatòriament en una sessió tècnica de validació i coneixement de l'entorn, que es realitzarà a les instal·lacions de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Durant aquesta sessió es presentaran:

- L'arquitectura general de l'ecosistema digital.
- Les principals plataformes i integracions incloses en el servei.
- Els criteris generals de funcionament i coordinació.
- Els requeriments tècnics rellevants per a la correcta preparació de l'oferta.

Un cop realitzada la sessió, Vall d'Hebron emetrà un certificat acreditatiu d'assistència i validació, que s'haurà d'incloure dins la documentació administrativa de l'oferta (sobre 1).

La no presentació d'aquest certificat comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora del procediment.

14. ACOMPLIMENT DE LA NORMATIVA APLICATIBLE

L'adjudicatari, en el desenvolupament del servei, s'haurà d'ajustar a tota la normativa vigent aplicable.

També s'han d'ajustar al compliment de la resta de normatives de seguretat i salut.

15. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI

15.1. Valoració global del servei

L'HUVH designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb la que tractarà directament els aspectes relacionats amb el desenvolupament normal de les prestacions del servei.

Entre altres tasques, es realitzaran les següents:

- L'aprovació de la planificació funcional del servei.
- La recepció i avaluació dels resultats sobre els controls sol·licitats.
- La realització d'inspeccions periòdiques per a comprovar la qualitat del servei.
- L'acompliment en general del contracte.

Per a totes les qüestions relatives a la prestació i qualitat del servei prestat serà la Direcció responsable del contracte qui farà el seguiment.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a atendre les indicacions que des d'aquesta Unitat li comuniqui, incloent-hi el canvi de materials, productes o sistemes de treball i a facilitar tota la documentació que se'ls requereixi.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar puntualment als representants de l'Hospital de qualsevol incidència que es produeixi en el desenvolupament de la seva activitat i estarà obligada, en tot moment, a permetre el seu accés a les instal·lacions així com a revisar tota la documentació que es requereixi.

Quan ho requereixi l'Hospital, l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar els comptes d'explotació per totes les línies d'activitat, els balanços, la documentació econòmica i la documentació que s'estimi necessària, relacionada amb la gestió dels diversos serveis prestats en l'Hospital.

L'HUVH podrà encarregar externament la realització de controls de qualitat i auditories sobre la qualitat del servei, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització d'aquesta tasca.

15.2. Mecanismes de coordinació entre l'HUVH i l'empresa adjudicatària

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- "In situ", pel que fa a l'operativa diària, mitjançant el diàleg entre la persona responsable de la coordinació designada per l'HUVH i els responsables del servei per part de l'empresa adjudicatària.
- "In situ", a través dels mecanismes de seguiment de la qualitat de la prestació del servei.

- Setmanalment, un representant de l'HUVH amb un representant de l'empresa adjudicatària mantindran una reunió per al seguiment de la prestació del servei.
- Periòdicament, com a mínim una vegada al mes, o a petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a escala dels dos màxims responsables del servei de l'empresa i de l'HUVH. En aquestes sessions, es revisaran especialment els resultats del darrer període, l'evolució en la qualitat del servei i quines són les propostes de millora presentades per l'adjudicatari.
- Reunió semestral ordinària i, si s'escau, reunions extraordinàries de coordinació empresarial entre la UBP de l'HUVH i el responsable de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa adjudicatària.

15.3. Incidències observades en el seguiment de l'oferta i sancions aplicables

Els incompliments en les condicions establertes al contracte quedaran regulats d'acord amb l'annex 8 del PCAP en referència al règim d'incompliments i aplicació de penalitzacions.

En el cas que a l'Hospital se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, a conseqüència de l'incompliment de mesures per part de l'empresa contractada, l'Hospital repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

L'Hospital podrà aplicar les penalitzacions previstes al Plec de clàusules administratives particulars (PCAP) en funció de la naturalesa i reiteració dels incompliments detectats durant l'execució del contracte. Aquests incompliments podran tenir la consideració de lleus, greus o molt greus, d'acord amb el règim establert al PCAP.

L'incompliment reiterat dels temps de resposta establerts podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes al PCAP. La seva reiteració podria repercutir en la rescissió del contracte. En tot el que es refereix a la prestació del servei, s'ha d'atendre al que s'estipula a la legislació vigent i en el Plec de condicions administratives particulars.

En qualsevol cas l'import total de sancions mensuals, està limitat al que apareix en el PCAP. L'import de la sanció es deduirà de la facturació del mes següent.

Incompliment	Penalització
Incompliment dels temps màxims de primera resposta establerts	Fins al 2 % de la facturació mensual
Incidències derivades de negligència tècnica amb afectació al servei	Fins al 5 % de la facturació mensual
Incompliment dels requeriments de seguretat, RGPD o accessibilitat	Fins al 5 % de la facturació mensual
Manca reiterada de seguiment, documentació o coordinació	Fins al 2 % de la facturació mensual
Substitució no comunicada dels perfils clau adscrits al servei	Fins al 3 % de la facturació mensual
Interrupció greu dels canals digitals derivada d'actuacions incorrectes	Fins al 10 % de la facturació mensual

Reiteració d'incompliments durant l'execució del contracte	Penalització acumulativa segons PCAP
--	--------------------------------------

15.4. Penalitzacions i causes de la resolució de la contractació

Seràn causa de resolució de la contractació, el supòsits següents:

- L'Hospital podrà rescindir el contracte i procedir a la seva liquidació, si s'interromp la prestació del servei per part del contractista, excepte en cas de vaga legal, l'empresa contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que determini l'Administració.
- L'incompliment d'alguna de les obligacions contingudes en el contracte, les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa, les causes indicades en el present Plec, les indicades per la legislació vigent, la suspensió del servei per raons d'interès públic i l'incompliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes aplicables al cas.
- Per resultats de la qualitat inferiors als exigits.

Francisco Garcia Morales
Director de Comunicació, Estratègia Corporativa i Atenció Ciutadana

Barcelona, 7 de juliol de 2026.