Parc Sanitari Pere Virgili

Plec de prescripcions tècniques de la contractació del servei de manteniment, actualització de la centraleta telefònica OXE i reactivació del suport SPS

Expedient 26/305

CatSalut Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Parc Sanitari Pere Virgili

Índex

1 Objecte del Contracte 1

2 Definició del servei 1

2.1 Abast tecnològic i elements a mantenir 1
2.2 Reactivació i vigència del suport SPS 2
2.3 Prestacions de manteniment 2
2.4 Interoperabilitat i evolució 3
2.5 Requisits de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) 3

3 Model de relació 4

3.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili 5
3.2 Perfils de l'adjudicatari 5
3.3 Comitè de seguiment 6
3.4 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques 7

4 Nivell de servei 8

4.1 Adequació permanent a les necessitats 9
4.2 Condicions de la prestació del servei 9
4.2.1 Gestió incidències, evolutius i suport 9
4.2.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM) 10
4.2.3 Canals de comunicació 10
4.2.4 Termini de desenvolupament i entrega 10
4.3 Facturació 11
4.4 Penalitzacions 11

1 Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral de manteniment de la centraleta telefònica corporativa Alcatel-Lucent Enterprise OmniPCX Enterprise (OXE) del Parc Sanitari Pere Virgili (PSPV), inclosa la reactivació, regularització i manteniment vigent del suport del fabricant Software Protection Service (SPS), o del programa de suport equivalent que el substitueixi.

El servei ha de garantir la disponibilitat, seguretat, manteniment i evolució controlada de la plataforma de comunicacions de veu, així com l'atenció d'incidències, l'execució de tasques preventives, la gestió de canvis de configuració i el suport especialitzat necessari per assegurar la continuïtat assistencial i operativa del PSPV.

El manteniment haurà de preservar la capacitat d'interoperació de la centraleta amb solucions de Contact Center, gravació, Rainbow, SIP, CTI i aplicacions corporatives que el PSPV tingui implantades o acordi incorporar durant la vigència del contracte.

2 Definició del servei

L'adjudicatari assumirà la gestió tècnica del cicle de vida de la plataforma OXE existent. La prestació s'executarà de manera coordinada amb el PSPV, amb intervencions remotes i, quan sigui necessari, presencials a les seves instal·lacions.

2.1 Abast tecnològic i elements a mantenir

Com a mínim, l'abast comprèn els elements i capacitats inventariats a continuació. L'adjudicatari haurà de validar-los durant l'auditoria inicial i actualitzar l'inventari sense modificar l'objecte essencial del contracte.

Element	Unitats / capacitat
Servidor de comunicacions Alcatel-Lucent Enterprise OXE	2
Extensions analògiques	264
Extensions digitals	250
Extensions IP	632
Enllaços primaris (T2)	2
Programari OmniVista 8770	Sí
Operadora automàtica	Sí
Agents de Call Center Alcatel	10
Supervisors de Call Center Alcatel	2
Terminals associats	Inclòs segons inventari vigent

Les ampliacions o modificacions posteriors de l'inventari hauran de ser comunicades pel PSPV. Les actuacions que comportin adquisició d'equipament, llicències addicionals o ampliacions d'abast només s'executaran quan hagin estat prèviament autoritzades pel PSPV.

2.2 Reactivació i vigència del suport SPS

L'adjudicatari haurà de reactivar, si escau, i mantenir vigent durant tota la durada del contracte el suport SPS del fabricant per a la plataforma OXE i per als components de programari inclosos en l'abast que en requereixin. Aquesta obligació inclou la regularització necessària per restablir el dret de suport quan aquest no estigui vigent a l'inici del contracte.

- Verificar la cobertura efectiva dels números de sèrie, llicències, versions i components inclosos.
- Gestionar amb el fabricant les consultes, incidències escalades, avisos de seguretat, pegats i actualitzacions correctives disponibles per a la versió suportada.
- Mantenir les credencials, contractes i dades de titularitat a nom o sota control del PSPV, i lliurar-ne evidència documental a l'inici i a cada renovació.
- Informar prèviament el PSPV de qualsevol final de suport, incompatibilitat, risc de ciberseguretat o necessitat d'actualització de versió detectada.

No s'admetrà que la manca de vigència del suport del fabricant, quan sigui imputable a l'adjudicatari, impedeixi la resolució o l'escalat d'una incidència dins dels nivells de servei compromesos.

2.3 Prestacions de manteniment

El servei inclou, com a mínim, les prestacions següents:

- Auditoria inicial del sistema, de la configuració, de les versions, de l'estat del suport SPS, dels mecanismes de còpia de seguretat i dels riscos operatius, amb informe de recomanacions.
- Manteniment preventiu remot, monitoratge de l'estat de la plataforma i comprovació periòdica de la salvaguarda de la configuració.
- Diagnòstic, resolució remota i, si la naturalesa de la incidència ho exigeix, intervenció presencial de les avaries incloses a l'abast.
- Aplicació de pegats correctius i de seguretat de la versió suportada, sempre amb validació prèvia, pla de reversió i finestres de manteniment acordades amb el PSPV.
- Canvis de programació i reconfiguració funcional: numeració, desviaments, grups, permisos, perfils, operadora automàtica, encaminaments, calendaris i serveis equivalents.

- Gestió de l'escalat amb el fabricant i coordinació amb l'operador de telecomunicacions o tercers quan calgui delimitar l'origen d'una avaria.
- Actualització de la documentació tècnica, de l'inventari i de les còpies de seguretat després de qualsevol canvi rellevant.
- Transferència de coneixement al personal tècnic del PSPV sobre les actuacions efectuades i les recomanacions d'explotació.

Les actuacions remotes s'hauran d'efectuar mitjançant mecanismes d'accés segur acordats amb el PSPV, amb autenticació individual, permisos mínims necessaris i traçabilitat. L'adjudicatari guardarà confidencialitat sobre la informació, registres de trucades, configuracions i credencials a què pugui accedir, i no en podrà fer ús per a cap finalitat aliena a la prestació del servei.

A la finalització del contracte, o a requeriment del PSPV, l'adjudicatari lliurarà sense demora la documentació tècnica actualitzada, les còpies de configuració, l'inventari, l'històric d'incidències, les dades necessàries per a l'accés al suport del fabricant i tota la informació requerida per garantir una transició ordenada del servei.

2.4 Interoperabilitat i evolució

L'adjudicatari haurà de preservar la interoperabilitat de la plataforma OXE amb les integracions existents i facilitar l'anàlisi tècnica de noves integracions que el PSPV autoritzi. En particular, haurà de poder donar suport a interfícies SIP (trunks o extensions) i CTI compatibles amb el fabricant, com TAPI, CSTA o altres mecanismes disponibles en la plataforma.

Quan el PSPV ho requereixi, l'adjudicatari haurà de col·laborar en la validació de transferències de trucades amb extensions internes, escenaris de contingència a través de la OXE, integració amb Rainbow i compatibilitat amb plataformes de Contact Center, gravació de comunicacions o aplicacions corporatives. Les implantacions de nous productes o desenvolupaments a mida quedaran fora d'aquest contracte, excepte autorització expressa del PSPV.

Les propostes d'evolució hauran de respectar els principis de seguretat, escalabilitat, disponibilitat, traçabilitat, compatibilitat amb tecnologies SIP/WebRTC i separació de perfils d'accés, sense condicionar el PSPV a tecnologies o serveis no inclosos en l'objecte contractual.

2.5 Requisits de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses en l'àmbit d'aplicació del reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb el mateix dels sistemes d'informació en els quals es recolzen els serveis prestats pels contractistes, tals com la

presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb l'ENS. Aquesta precaució s'estendrà també a la cadena de subministrament d'aquests contractistes, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent.

En conseqüència, el PSPV considera necessari que els proveïdors que vagin a concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions de mostrar la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se en el seu lloc, no obstant això, una Declaració de Conformitat amb l'ENS.

Així doncs, en base a l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, el PSPV estableix com a necessari que l'entitat licitadora hagi d'estar en condicions de mostrar la corresponent Declaració o Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la categoria de seguretat ALTA, dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats, així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'englobar en el seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

Aquesta declaració o certificació haurà d'englobar, com a mínim, l'àmbit objecte del contracte i els sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis corresponents, mantenint-se vigent durant tota la durada del contracte.

En el cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'ENTITAT CONTRACTANT, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.

3 Model de relació

L'empresa contractista i el PSPV constituiran, com a mínim, un Comitè de Direcció. Totes les decisions adoptades seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del contractista, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El contractista aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

3.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili

En general per part del **PSPV** els membres i les seves funcions seran:

Cap de projecte i responsable i coordinador ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Tècnics:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

3.2 Perfils de l'adjudicatari

Per part de **l'empresa contractista** els perfils que es requereixen son:

Cap de projecte i de l'equip de treball, per part de l'adjudicatari.

Serà el màxim responsable del procés d'implantació per una banda i de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment per l'altra.

- Es requereix:
  - Gestió i implantació de projectes similars.
  - Experiència mínima demostrable de 3 a 5 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
  - Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
  - Liderar el projecte.
  - Interlocució i coordinació amb la direcció de projecte del PSPV.
  - Planificació i seguiment de la implantació.
  - Elaboració i entrega d'actes de les reunions de seguiment d'implantació.
  - Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.

- Gestió dels equips de treball.
- Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Detecció d'oportunitats de millora.
- Entrega de documentació final d'implantació.
- Entrega d'informes de prestació del servei.
- Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria.

Equip de treball

- Es requereix:
  - Gestió i implantació de projectes similars.
  - Experiència mínima demostrable d'1 any en tasques similars.

- Les seves funcions són:
  - Situació escalat de peticions i incidències
  - Escalat de peticions i incidències
  - Detalls derivats de la resolució dels tiquets
  - Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada - Dades de volum del servei

  Es requereix dos perfils:
  - Esdevindran els responsables dels serveis professionals d'implantació sol·licitats.
  - Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i gestió.
  - Entrega d'informes de prestació relatius a implantació i incidències.
  - Esdevindran l'escalat de les incidències i peticions a nivell més especialitzat o suport de fabricants.

3.3 Comitè de seguiment

Seran objecte del Comitè de Seguiment les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

I per part de l'empresa contractista:

- Cap del projecte.
- Tècnic referent de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat del servei indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
    - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
    - Quadre de comandament global del servei
    - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
    - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

  Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.
- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà trimestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació

3.4 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques

Aquest informe té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions i canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes que obliguen a analitzar i prendre decisions.

Aquest informe s'entregarà a finals d'any i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Sobre les tendències tecnològiques: tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada, descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les funcionalitats desenvolupades al Parc Sanitari Pere Virgili.
- Sobre les tendències estratègiques: anàlisi de tendència, propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

Totes les documentacions s'hauran de lliurar en format PDF.
El idioma de la documentació serà el català.

4 Nivell de servei

L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei d'assistència tècnica amb un únic punt de contacte, registre de totes les peticions i capacitat d'escalat al fabricant. Els temps de resposta s'inicien en el moment del registre de la incidència per un canal habilitat i es computen dins de la franja de cobertura aplicable, excepte per a les incidències crítiques, que es cobreixen 24x7x365.

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 Departament d'Organització i Comunicació 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 Departament d'Organització i Comunicació del Parc, si s'escau, comprovarà, en presència del servei tècnic de l'adjudicatari, el correcte funcionament del servei per donar la seva conformitat a la intervenció efectuada.

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:

S'estableixen els següents paràmetres mínims de nivell de servei (SLA):

Categoria	Definició mínima	Cobertura	Temps màxim de resposta
Crítica	Incomunicació total del sistema o indisponibilitat de l'operadora que impedeixi establir comunicacions.	24x7x365	2 hores
No crítica	Funcionament parcial amb afectació significativa d'enllaços externs o extensions interiors.	Horari ordinari	8 hores
Lleu	Afectació parcial de serveis, com missatgeria de veu, desviaments, grups o configuracions no essencials.	Horari ordinari	32 hores

El temps de resposta és el temps transcorregut fins a l'inici efectiu de l'anàlisi i actuació tècnica, preferentment remota. Quan la resolució requereixi desplaçament, l'adjudicatari ho comunicarà al PSPV, mantindrà la dedicació necessària i coordinarà l'entrada a les instal·lacions. El termini de restauració es determinarà segons la complexitat, però l'adjudicatari informarà de l'estimació, de les mesures de contingència i de l'evolució de la incidència fins al seu tancament.

4.1 Adequació permanent a les necessitats

El PSPV podrà sol·licitar ajustos de configuració o mesures d'adequació que siguin coherents amb l'objecte del contracte. L'adjudicatari analitzarà l'impacte tècnic, els riscos, les dependències amb el suport SPS i la possible necessitat de finestres de manteniment. Les actuacions ordinàries de configuració incloses al servei es faran sense cost addicional.

No es considerarà ampliació de l'objecte contractual el manteniment de la configuració existent, la gestió de canvis funcionals ordinaris, l'aplicació de pegats compatibles o la documentació corresponent. Qualsevol adquisició d'equipament, nova llicència o projecte d'implantació requerirà autorització expressa del PSPV.

4.2 Condicions de la prestació del servei

4.2.1 Gestió incidències, evolutius i suport

L'adjudicatari establirà un circuit únic per a incidències correctives, peticions de servei, canvis de configuració i consultes tècniques. Cada comunicació generarà un tiquet amb identificador únic, prioritat, descripció, persona responsable, actuacions, evidències, temps de resposta, temps de resolució i causa arrel quan l'impacte ho requereixi.

1. Registrar, classificar i confirmar la recepció de la petició.
2. Analitzar l'impacte, aplicar les mesures de contenció i informar el PSPV si afecta el servei de telefonia.
3. Resoldre o escalar la incidència al fabricant SPS o a tercers, mantenint el PSPV informat.
4. Validar la restauració amb el PSPV, documentar la solució i tancar el tiquet amb el seu consentiment quan correspongui.

Abans de qualsevol canvi que pugui afectar la disponibilitat, l'adjudicatari presentarà una proposta amb abast, risc, pla de treball, còpia de seguretat, finestra d'execució, pla de reversió i proves de validació. En cas d'emergència crítica, podrà actuar per restaurar el servei, informant immediatament el PSPV i documentant posteriorment la intervenció.

La cobertura ordinària del servei serà de dilluns a divendres de 08.00 h a 18.00 h, excepte festius aplicables. Per a les incidències crítiques, l'adjudicatari garantirà atenció 24x7x365. Les intervencions planificades que puguin afectar el servei es programaran preferentment fora de l'horari d'activitat, d'acord amb el PSPV.

4.2.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha de integrar-se a l'eina de gestió de tiquets que te actualment el Parc per atendre els tiquets que es puguin generar i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

L'eina de gestió permet la generació de tiquets mitjançant l'enviament de correus o de forma manual amb trucada telefònica al servei del CAU.

4.2.3 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).

Altres mitjans que l'adjudicatari o el Parc puguin posar a l'abast dels usuaris.

4.2.4 Termini de desenvolupament i entrega

El termini màxim per a l'inici efectiu del servei serà d'un mes des de la formalització del contracte. Dins d'aquest termini, l'adjudicatari haurà de completar l'auditoria inicial, confirmar l'inventari, acreditar la vigència o reactivació del suport SPS, validar l'accés remot segur, lliurar el pla de suport i deixar operatiu el circuit de tiquetatge.

Com a lliurables mínims, l'adjudicatari presentarà: informe d'auditoria inicial; inventari actualitzat; evidència de cobertura SPS; procediment d'escalat; pla de manteniment preventiu; procediment de còpies de seguretat de configuració; i informe de les incidències o canvis efectuats durant la transició. Tota la documentació s'haurà de lliurar en català, en format PDF i, quan correspongui, en format editable.

4.3 Facturació

La facturació del servei de manteniment serà mensual.

4.4 Penalitzacions

El licitador haurà de garantir que l'oferta que presenti està acord amb el que s'exposa en el plec. Les desviacions de caràcter greu que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

Les penalitzacions per incompliment s'aplicaran d'acord amb el següent:

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta, per part del STAT o servei tècnic adient, de més d'una hora des de la notificació de l'avaria/incidència, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 4 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un percentatge **d'un ú per cent per cada hora d'endarreriment** de temps de resposta, 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 d'un dia laborable, des de la recepció de l'avís al STAT, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 4 Nivell de servei d'aquest PPT, amb un percentatge d'un **10 per cent per cada dia d'endarreriment** per la resolució de la incidència, sobre l'import de factura mensual.