

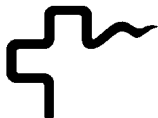


Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)

NÚM. EXPEDIENT: 2020-077 MANT. I RENOVACIÓ L·LICÈNCIES EINA FUND@NET IFARMA I FUND@NET

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT POST-IMPLANTACIÓ DE TOTES LES L·LICÈNCIES DE L'EINA FUND@NET IFARMA I FUND@NET COMITÈ ÈTIC DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).



Clàusula 1. Objecte de la licitació.

L'objecte de la present licitació és la contractació dels serveis de manteniment i suport post-implantació de totes les llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina Fund@net iFARMA i Fund@net Comitè Ètic, així com el manteniment de les aplicacions relacionades i descrites en el present plec.

El present procediment es troba dividit en dos lots:

- **LOT 1: Manteniment de l'aplicació Fund@net: mòdul Farmàcia i Comitè Ètic**
- **LOT 2: Manteniment i adquisició de llicències de Fundanet, Citrix Virtual Apps and Desktops i CAL de RDS.**

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

El servei objecte s'ajustarà en tot moment a les exigències establertes per la normativa aplicable.

Clàusula 2. Pressupost màxim de licitació.

En aquesta licitació, el valor estimat i el pressupost màxim de licitació no coincideixen:

El pressupost màxim de licitació, s'estableix en "**TRENTA-CINC MIL VUITANTA EUROS**" (35.080,00€), que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, "**SET MIL TRES-CENTS SEIXANTA-SIS MIL EUROS AMB VUITANTA CÈNTIMS**" (7.366,80€), fa un total de "**QUARANTA-DOS MIL QUATRE-CENTS QUARANTA-SIS EUROS AMB VUITANTA CÈNTIMS**" (42.446,80€).

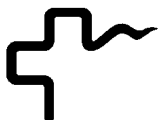
LOT 1

El pressupost total màxim, relatiu als dos (2) anys inicials del contracte, s'estableix en "**TRETZE MIL SET-CENTS EUROS**" (13.700,00 €), que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, "**DOS MIL VUIT-CENTS SETANTA-SET EUROS**" (2.877,00 €), fa un total de "**SETZE MIL CINC-CENTS SETANTA-SET EUROS**" (16.577,00 €).

- Per tant, el **pressupost màxim anual** serà de "**SIS MIL VUIT-CENTS CINQUANTA EUROS** (6.850€), IVA no inclòs.

LOT 2

El pressupost total màxim, relatiu als dos (2) anys inicials del contracte, s'estableix en "**VINT-I-UN MIL TRES-CENTS VUITANTA EUROS**" (21.380,00€), que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, "**QUATRE MIL QUATRE-CENTS VUITANTA-NOU EUROS AMB**



VUITANTA CÈNTIMS” (4.489,80€), fa un total de **“VINT-I-CINC MIL VUIT-CENTS SEIXANTA-NOU EUROS AMB VUITANTA CÈNTIMS” (25.869,80€).**

- Per tant, el **pressupost màxim anual** serà de **“DEU MIL SIS-CENTS NORANTA EUROS” (10.690,00 €), IVA no inclòs.**

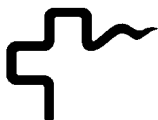
En cap cas, el VHIR estarà obligat a esgotar el pressupost màxim de licitació pel LOT 2. El pressupost s'anirà esgotant en cas de que la Unitat responsable del contracte precisi el servei, d'acord al preu unitari que ofereixi l'empresa licitadora indicat a l'Annex 1, respectant els valors màxims establerts a la Clàusula 5 del present Plec.

Per tant, el valor estimat del contracte, s'estableix en **“SETANTA-SET MIL CENT SETANTA-SENT EUROS AMB SEIXANTA CÈNTIMS” (77.177,60€)**, que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, **“SETZE MIL DOS-CENTS SET EUROS AMB TRENTA CÈNTIMS” (16.207,30€)**, fa un total de **“NORANTA-TRES MIL TRES-CENTS VUITANTA-QUATRE EUROS AMB NORANTA CÈNTIMS” (93.384,90€)**

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total (LOT 1)	13.700,00 euros
Pressupost base de licitació total (LOT 2)	21.380,80 euros
Possibles modificacions (LOT 1)	2.740,00 euros
Possibles modificacions (LOT 2)	4.276,00 euros
Possibles pròrrogues (LOT 1)	13.700,00 euros
Possibles pròrrogues (LOT 2)	21.380,80 euros
Total	77.177,60 euros

Import establert per modificacions:

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



Clàusula 3. Durada del contracte.

La prestació del servei objecte de la present licitació tindrà una duració inicial **de dos (2) anys prorrogable per un altre (1) any addicional i fins a un (1) any més**. En cas que sigui acordada la pròrroga per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

Clàusula 4. Facturació i pagament

El contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org.

Cada factura emesa haurà de detallar el període al que correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències "LICI 2020-077".

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

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre. D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte. La facturació serà en funció dels serveis prestats i amb periodicitat mensual. L'import màxim en cap cas serà vinculat pel VHIR, sinó que únicament s'abonaran les hores de servei efectivament prestats en base als preus unitaris finalment adjudicats.

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

Clàusula 5. Característiques tècniques del servei.

5.1. Condicions generals per a tots els lots

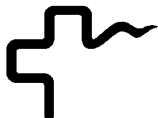
El licitador interessat haurà de presentar oferta per tots els lots.

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

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

L'import màxim de licitació s'anirà extingint d'acord als encàrrecs de serveis que el VHIR realitzi a l'empresa adjudicatària, sobre la base dels preus unitaris adjudicats.

En cap cas el VHIR estarà obligat a esgotar el pressupost màxim de licitació.



Els serveis de suport i manteniment de les llicències descrites al present plec seran compartits pels dos lots, és a dir, per al sistema de gestió de la unitat de Suport al Comitè Ètic i les llicències Citrix Virtual Apps i Microsoft Windows Remote Desktop, les quals serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el correcte funcionament.

Els serveis de suport i manteniment inclosos en aquest plec, són:

- Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)
- Actuacions correctives
- Actuacions adaptatives i evolutives

CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei o grup de suport especialitzat que garanteixi la correcta resolució de tots els dubtes, consultes, problemes o qualsevol altre comunicació que per part del VHIR sigui necessària per al correcte ús del sistema.

El temps màxim de resposta per part del Centre d'Atenció a l'Usuari serà d'una (1) hora.

ACTUACIONS CORRECTIVES

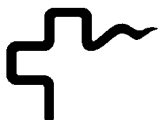
Es consideraran actuacions correctives el conjunt de les operacions que l'empresa adjudicatària pugui dur a terme per a solucionar qualsevol incidència notificada tant pel VHIR com pels serveis de control del propi adjudicatari, respecte a un mal funcionament del sistema.

Per altra banda, l'adjudicatari haurà de notificar de manera immediata a la Unitat IT i la Unitat de Suport al CEIC del VHIR de qualsevol problema conegut relacionat amb la disponibilitat, la pèrdua de dades i la seguretat en el sistema de gestió.

La determinació del grau de criticitat de les incidències serà responsabilitat del VHIR, sense opció per part de l'empresa adjudicatària de rebaixar la tipificació de les mateixes.

De conformitat amb el grau de criticitat establert, es procedirà amb la seva resolució en els següents intervals de temps màxims:

- **Criticitat alta**: Incidències que afectin a la operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques (amb un alt volum de feina i/o per obligacions legals).
 - o **Període màxim de resolució**: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 12 hores des del moment de la seva notificació.
- **Criticitat mitja**: Incidències que afectin a la operativitat del sistema i no es produeixin en dates i/o funcionalitats crítiques.



- Període màxim de resolució: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 48 hores laborables des del moment de la notificació.
- Criticitat baixa: Incidències que afectin a funcionalitats que no suposin una pèrdua de servei general, sempre i quan no afecti a grans mòduls o més d'un grup de dos (2) usuaris, motius pels quals es consideraria una criticitat mitja.
 - Període màxim de resolució: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 120 hores laborables des del moment de la seva notificació.

En cas de demora ens els terminis que es detallen en el present plec, s'establiran penalitats per cada dia de demora, podent arribar-se a la resolució del contracte en atenció al temps de demora i màquines no lliurades.

Es considera Incompliment Lleu:

- L'incompliment dels terminis de les incidències oferts al VHIR.
- La repetició en l'incompliment dels terminis de les incidències en un termini de 30 dies (es comptabilitzarà una infracció per cada repetició)

Es considera Incompliment Greu:

- L'acumulació de tres advertències per incompliment lleu en un mes, segons el parer dels responsables del VHIR
- L'incompliment de les normes de seguretat i higiene o de les normes de seguretat del VHIR.
- El tracte incorrecte dels operaris als empleats del VHIR.

Penalitats per incompliments:

- Els incompliments lleus donaran lloc a penalitat de prevenció, en el qual es faran constar les circumstàncies que han donat lloc a aquest.
- Per incompliments greus s'estableixen les següents penalitats:
 - Cada incompliment greu serà penalitzat amb una reducció del 10% en el concepte d'arrendament corresponent al mes en què es produeixi el mateix.
 - Addicionalment, en el cas d'acumulació de tres (3) infraccions greus en el termini de dos (2) mesos, comportarà la penalització en factura del 20% sobre l'import total de la facturació de còpies de l'últim mes.
 - En el cas d'acumulació d'un nombre superior a les sis (6) infraccions greus en un període de dotze mesos, el VHIR podrà optar per la resolució del contracte.



La imposició de les esmentades penalitats no impedeix la reclamació dels danys i perjudicis per part del VHIR a que pogués haver lloc per la comissió dels fets penalitzats.

ACTUACIONS ADAPTATIVES I EVOLUTIVES

Les actuacions adaptatives es duran a terme a partir de les millores tecnològiques desenvolupades per l'empresa adjudicatària o productes d'altres companyies que s'incorporin al sistema, així com la necessitat d'integració amb nous sistemes del VHIR.

Les actuacions evolutives comprendran totes aquelles modificacions de software que l'adjudicatari determini incorporar al sistema per iniciativa pròpia, a partir de peticions del VHIR i/o a partir de les peticions realitzades per altres clients. Aquestes actuacions no tindran cap cost addicional per part del VHIR.

El producte (sistema de gestió) s'ampliarà, millorarà o modificarà de manera periòdica donant lloc a diferents versions que seran instal·lades i parametritzades (si fos necessari) de manera programada amb el VHIR fent-ho coincidir amb l'entrega de la documentació pertinent i la formació necessària.

Aquesta formació haurà de consensuar-se amb el VHIR i estarà adaptada a les necessitats existents a l'organització.

Totes aquestes millores hauran d'estar recollides al Roadmap de producte aprovat en cada anualitat i haurà de ser accessible pel VHIR. Tot i això, el sistema de gestió podrà patir variacions durant l'exercici per motius legals organitzatius o de caràcter tecnològic.

Clàusula 6. Altres requisits del servei.

LOT 1: Manteniment de l'aplicació Fund@net: mòdul Farmàcia i Comitè Ètic

El Lot 1 es compon de dos mòduls:

- Fundanet CEI
 - o Gestió d'Estudis Clínics (Projectes d'Investigació, Assaigs Clínics etc.)
 - o Gestió de las Reunions del Ceim.
 - o Gestió de Tercers
 - o Gestió Documental

- Fundanet iFarma:
 - o Gestió dels Assaigs Clínics.
 - o Gestió dels Pacients
 - o Gestió de la Medicació
 - o Gestió de l'accés a FundanetWeb.

El nivell de servei de suport comprèn:

- Centre de Atenció a l'Usuari,



- Actuacions correctives,
- Actuacions adaptatives i evolutives (2 noves versions de producte a l'any).

A continuació, s'adjunten el preus dels serveis de manteniment:

- Manteniment Fundanet iFarma (cost anual): 3.700€
- Manteniment Fundanet (cost anual): 2.700€
- Manteniment dos usuaris extres (cost anual): ceim: 450€

LOT 2: ADQUISICIÓ I MANTENIMENT LLICÈNCIES FUNDANET, CITRIX VIRTUAL APPS AND DESKTOPS I CAL DE RDS

El LOT 2 del present plec es compon de tres parts:

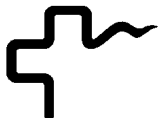
- Adquisició de noves llicències d'usuari de Fundanet Farmàcia i Fundanet Comitè Científic
- Adquisició de noves llicències per al correcte funcionament de l'aplicació Fundanet: Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition – Per User/Device, i Microsoft Windows Remote Desktop Services.
- Manteniment per 1 anualitat de les llicències adquirides pel VHIR de l'aplicació Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition – Per User/Device.

Les llicències actualment contractades, les quals hauran de mantenir-se i ampliar segons necessitats del VHIR, així com el seu preu màxim són:

- Vint-i-vuit (28) llicències anuals Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Per User/Device
- Preu del manteniment anual de la llicència: **30 €/licència (*)**

A continuació, s'adjunten el preus màxims unitaris per cada nova llicència adquirida i pel manteniment anual que es desprengui:

- Adquisició llicència d'Usuari Fundanet Comité de Ètica o Farmàcia **1500 € (*)**
 - Instal·lació i activació de la llicència
 - Parametrització segons el perfil sol·licitat
- Adquisició llicència Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition – Per User/Device **200 € (*)**
- Adquisició llicència Microsoft Windows Remote Desktop Services 2019: **150 € (*)**



** Imports sense IVA. El preu de les llicències i el seu manteniment podran fluctuar el mateix que l'IPC en el canvi d'any.*

El cost del manteniment de les llicències Citrix, s'aplicarà segons les dates de terminació de cadascuna de les llicències actuals. El proveïdor intentarà unificar totes les dates de finalització i inici del manteniment de les llicències.

Les característiques del servei de manteniment de les llicències Citrix Virtual Apps and Desktops, que tindrà com a objectiu garantir la plena operativitat durant el període de vigència de l'actual contracte, estan especificades a l'**apartat 5.1.** del present plec.

(*) Tant les llicències descrites anteriorment com el corresponent servei de manteniment tindran una vigència anual. Abans de la finalització d'aquest termini serà necessària la presentació d'un nou pressupost al VHIR, i així durant la vigència del contracte derivat d'aquesta licitació.

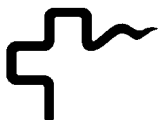
Clàusula 6. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial.

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

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

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

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a informar al VHIR de qualsevol descobriment, creació, invent, idea o qualsevol



altre element que constitueixi o sigui susceptible de constituir un dret de Propietat Industrial i/o Intel·lectual i que desenvolupi parcial o totalment durant la vigència del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

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

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

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

Clàusula 7. Criteris de Valoració sotmesos a Judici de Valor.

Els criteris que a continuació s'indiquen, s'avaluaran mitjançant judicis de valors i s'aplicaran al contingut del sobre nº 2:

LOT 1: MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ FUND@NET: MÒDUL FARMÀCIA I COMITÈ ÈTIC

Característiques qualitatives i tècniques del servei MÀXIM 50 PUNTS.

- A l'Oferta Tècnica del LOT 1 només es tindran en compte les **5 primeres pàgines** a una sola cara amb lletra **Arial 11**.
- En el cas que el licitador no superi els **30 punts** de la parta tècnica, quedarà automàticament exclòs del procediment de licitació.

D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Que haurà d'incloure com a mínim:

1.- Centre d'Atenció a l'Usuari (C.A.U.) fins a 20 punts.

Grup de suport especialitzat en el producte Fundanet que garantirà la resolució de tots els dubtes, consultes o comunicació de problemes que tinguin els usuaris (Centre d' Atenció a l'Usuari).

El Centre d'Atenció a l'Usuari estarà operatiu, com a mínim:

- De dilluns a dijous, en horari de 08:30 a 18:30,



- divendres, en horari de 08:30 a 15:00,
- Al mes d'agost, de dilluns a divendres en horari de 08:00 a 15:00.

L'accés al Centre d'Atenció a Usuaris es podrà realitzar mitjançant:

- E-Mail,
- Telèfon,
- Web: Extranet de Fundanet.

2.- Actuacions correctives fins a 20 punts

Es consideraran accions correctives al conjunt de les operacions per solventar qualsevol incidència notificada pel personal del contractant, o directament detectada pels controls de qualitat del Contractista, respecte a un mal funcionament del sistema FUNDANET. Aquest tipus d'actuacions seran efectuades per mantenir operatiu el sistema en el seu màxim nivell de rendiment.

El contractista haurà d'atendre totes les incidències en un màxim d'una hora, considerant com tal:

- la recepció de la incidència,
- la determinació de l'abast de la incidència,
- el registre de la incidència en el Gestor de Projectes de Semicrol,
- la comunicació al client del N° de Registre de la incidència.

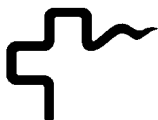
De conformitat amb el nivell de prioritat establert, es començarà la seva resolució en els següents intervals de temps:

- **Prioritat Alta:** Incidències que afecten a la operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques (obligacions legals). Es començarà la resolució el mateix dia de la seva resolució. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 24 Hores des de la seva recepció, procedint a la seva pertinent comunicació.
- **Prioritat Mitja:** Incidències que afecten a la operativitat del sistema que no es produeixen en dates crítiques. Es començarà la resolució en els dos dies següents a la recepció de la mateixa, sent el termini màxim de resolució de 4 dies des de la seva recepció, procedint a la seva pertinent comunicació.
- **Prioritat Baixa:** Incidències que afecten a una funcionalitat que no suposa pèrdua de servei general o en grans mòduls o només a uns pocs usuaris. Es començarà la seva resolució en els tres dies següents a la recepció de la mateixa, sent el termini màxim de resolució de 2 setmanes des de la seva recepció, procedent a la seva pertinent comunicació.

La correcció de la incidència i el desplegament a la infraestructura del contractant, per restaurar el servei, es produirà dins de les hores indicades en cada tipus d'incidència i sempre que el contractista tingui accés complert a la mateixa.

Un cop resolta la incidència i actualitzat el software a la infraestructura del contractant, aquest podrà verificar el seu correcte funcionament i en el cas de no donar resolta la incidència, no quedarà tancada, tenint el contractista un nou termini temporal segons el nivell de prioritat de la mateixa.

3.- Actuacions adaptatives i evolutives fins a 10 punts



Les actuacions adaptatives es portaran a terme partint de les millores tecnològiques desenvolupades pel contractista o per productes d'altres companyies que siguin utilitzats en l'àmbit del sistema Fundanet.

Les actuacions evolutives comprendran totes aquelles modificacions de software que el contractista determini incorporar al sistema Fundanet per iniciativa pròpia i/o a partir de les peticions realitzades pels clients.

El producte s'ampliarà, millorarà o modificarà de forma periòdica, donant lloc a versions que seran instal·lades, i parametritzades si és necessari, de forma programada en el contractant, per coincidir amb l'entrega de la documentació i la formació necessària.

Totes aquestes millores estaran recollides en el Roadmap de producte aprovat en cada anualitat i que estarà accessible pel contractant. Aquesta planificació podrà patir variacions en el exercici, per motius legals, organitzatius o de caràcter tecnològic.

LOT 2: LLICÈNCIES I MANTENIMENT CITRIX VIRTUAL APPS AND DESKTOPS I CAL DE RDS.

Característiques qualitatives i tècniques del servei MÀXIM 50 PUNTS.

- A l'Oferta Tècnica del LOT 2 només es tindran en compte les **5 primeres pàgines** a una sola cara amb lletra **Arial 11**.
- En el cas que el licitador no superi els **30 punts** de la parta tècnica, quedarà automàticament exclòs del procediment de licitació.

D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

1. Abast i Enfocament del servei: fins a 20 punts.

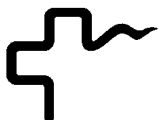
Haurà de contenir com a mínim les especificacions següents:

- Metodologia de treball
- Correcte manteniment de la documentació, amb el corresponent inventari de les llicències adquirides per part del VHIR.

2. Memòria organitzativa: fins a 20 punts.

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta plantejada per part del contractista. Haurà d'incloure, com a mínim:

- Memòria organitzativa i procediment de gestió de peticions i incidències.



- Temps de resposta i resolució d'incidències segons prioritats descrites en el present plec.

3. Millores addicionals: fins a 10 punts.

- Reducció dels temps de resposta proposats (1 punt/hora, fins a 5 punts)
- Ampliació de les hores de suport establertes (fins a 2 punts)
- Estar en possessió de les següents certificacions (fins a 3 punts):
 - ISO 9001 (1 punt)
 - ISO/IEC 27001 (1 punt)
 - UNE 166002 (1 punt)

Barcelona, a 22 de desembre de 2020.

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ.

Dr. Joan X. Comella Carnicé

Director

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