



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

NÚM. EXPEDIENT: 2022-055 MANT. EQUIPS COMUNICACIONS

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

**SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE COMUNICACIONS, GESTIONAT PER LA  
UNITAT IT, DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE  
RECERCA (VHIR).**

### **Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.**

L'objecte del present plec és la contractació d'un servei de manteniment dels EQUIPS DE COMUNICACIONS i elements associats, gestionat per la Unitat IT, de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR), d'acord amb les prescripcions que s'articulen dins el present plec.

L'objectiu del servei serà garantir la continuïtat del funcionament i llur durabilitat, mitjançant la realització de les operacions correctives i preventives que s'escaiguin, i sempre d'acord amb els criteris de qualitat tècnica i lògica econòmica.

No es considera convenient la divisió de l'objecte del contracte en lots, atès que l'adjudicació a un únic licitador facilitarà la correcta execució de la prestació del servei des d'un punt de vista tècnic i organitzatiu. La divisió en lots suposaria fer l'execució del contracte excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic, o que la necessitat de coordinar als diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de socavar l'execució adequada del contracte.

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

### **Clàusula 2ª. Pressupost màxim de licitació i valor estimat del contracte.**

En aquesta licitació el valor estimat del contracte i el pressupost màxim de licitació no coincideixen.

El pressupost total màxim, relatiu als **dos (2) anys inicials** del contracte, s'estableix en **"VINT-I-VUIT MIL EUROS (28.000,00 €)**, que, si li afegim la quantia corresponent a l'IVA, que és de **"CINC MIL VUIT-CENTS VUITANTA EUROS (5.880,00 €)**, l'import total ascendeix a la suma de **"TRENTA-TRES MIL VUIT-CENTS VUITANTA EUROS" (33.880,00 €)**.

El pressupost màxim de licitació anual es fixa en **"CATORZE MIL EUROS" (14.000,00 €(\*))**, IVA no inclòs.

(\*) Preus que el licitador podrà millorar en la seva OFERTA ECONÒMICA - SOBRE ÚNIC.

S'arriba al pressupost base de licitació tenint en compte la facturació de la licitació anterior envers el servei objecte del contracte, i els equips que hi ha en el VHIR.

El valor estimat del contracte, s'estableix en **"QUARANTA-SET MIL SIS-CENTS EUROS" (47.600,00 €)**, que, si li afegim la quantia corresponent a l'IVA, que és de **"NOU MIL NOU-CENTS SEIXANTA EUROS" (9.960,00 €)**, l'import total ascendeix a la suma de **"CINQUANTA-SET MIL CINC-CENTS NORANTA-SIS EUROS" (57.596,00 €)**.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	28.000,00 euros
Possibles modificacions	5.600,00 euros
Possibles pròrrogues	14.000,00 euros
<b>Total</b>	<b>47.600,00 euros</b>

#### 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 donat que sorgeixi la possibilitat d'incrementar els serveis de manteniment del hardware de comunicacions, objecte de la present licitació. Import que serà retribuït a l'empresa de la mateixa manera i sota les mateixes condicions que regulen el present plec, prèvia presentació per part de l'adjudicatari de la factura.

El VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació.

\*\*\* El servei ha de complir amb tots els requeriments legals en el moment de la contractació, i durant tota la vigència del contracte.

#### Clàusula 3ª. Durada del contracte.

La prestació del servei objecte de la present licitació tindrà una duració de **dos (2) anys**, amb la possibilitat de pròrroga **d'un (1) any més, amb un total de tres (3) anys com a màxim**.

El servei començarà a partir del 01 de gener de 2023, o en la data que s'estableixi en la formalització del contracte, si aquesta fos posterior.

En cas que siguin acordades les pròrrogues per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

#### Clàusula 4ª. Característiques tècniques del servei.

### **CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL MAQUINARI DELS EQUIPS DE COMUNICACIONS**

L'abast del contracte inclou els elements de comunicacions corporatius existents al VHIR en el moment de l'adjudicació del contracte i els que resultin de substitucions o adquisicions que puguin realitzar-se durant el temps de durada del contracte.

Sota la denominació general d'equips de comunicacions s'entendran: switchs d'accés, switchs principals, SFP's, controladora WiFi, firewalls perimetrals, entre d'altres, de qualsevol marca i fabricant i el seu programari essencial.

Actualment tots els elements descrits es troben localitzats al CPD del VHIR, concretament a l'edifici de Recerca Mediterrània Planta 1, al recinte sanitari de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

## **TASQUES A DESENVOLUPAR AL LLARG DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

El contractista realitzarà en els servidors i sistemes corporatius –sense cap dimissió possible- les operacions de resolució d'averies de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de material i gestió de garanties necessàries per a garantir la conservació i/o millora dels sistemes i assegurar en tot moment llur fiabilitat i correcte funcionament.

Tanmateix, el contractista haurà de posar de manifest qualsevol defecte dels equips que disminueixi la seva funcionalitat o rendiment, o pugués ésser motiu de futures averies o anomalies, per la qual cosa haurà de lliurar els informes tècnics/econòmics necessaris per realitzar les intervencions o prendre les decisions que s'escaiguin.

Les operacions de resolució d'averies de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de material es realitzaran preferentment al VHIR, i només en casos imprescindibles es canalitzaran als serveis tècnics en el domicili del contractista.

Els materials utilitzats hauran d'ésser originals o excepcionalment, similars als originals. En el cas que fos necessari - o simplement convenient - introduir variacions als materials, peces o components que suposin una modificació de les característiques de l'equip, el contractista presentarà al VHIR informació tècnica suficient de la solució proposada, no podent-ne procedir a la seva realització sense la seva prèvia acceptació per VHIR.

El contractista subministrarà les actualitzacions i pegats del programari essencial pel correcte funcionament de l'equipament inclòs. Independent d'això, el contractista resoldrà les consultes tècniques i accés a bases de dades de coneixement del programari essencial pel funcionament dels equips de comunicacions, de forma que es garanteixi el seu rendiment i prestacions òptimes.

Tots els recursos utilitzats -humans, tècnics, instrumentals i materials- seran per compte del contractista, amb les condicions i límits que s'indiquen als paràgrafs següents.

- Per a l'execució de les operacions de resolució d'averies de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de peces i gestió de garanties, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, del qual comunicarà les dades personals al VHIR per a la seva identificació.

- Cas que els sistemes avariats estiguin emparats per garantia, el contractista es responsabilitzarà de la gestió de reparació o substitució de l'equip avariament davant el fabricant o subministrador. El VHIR aportarà al contractista tota la documentació necessària per què aquest pugui realitzar l'esmentada gestió.
- El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones, responnent davant dels Tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.
- El contractista no serà responsable de les pèrdues de dades que puguin produir-se en l'avaria o la seva resolució, ni de la substitució o manteniment d'elements fungibles.
- El contractista no accedirà, sense autorització expressa del personal del VHIR, a cap tipus d'informació emmagatzemada en els sistemes del VHIR. En cas d'haver de retirar informació de les dependències del VHIR, el contractista vetllarà pel compliment de les normatives de seguretat i qualitat que afectin a les dades extretes.

## NIVELL DE SERVEI

Les operacions de resolució d'averies dels equips de comunicacions i gestió de garanties, seran realitzades pel contractista a partir de la recepció d'una comunicació d'intervenció emesa pel VHIR, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnòstic i correcció dels problemes.

En aquest sentit, el licitador haurà de respondre a aquesta comunicació inicial, com a màxim, dins els terminis indicats a la següent taula:

<b>INCIDÈNCIES</b>	<b>PETICIONS</b>
<b>T. Resposta</b>	<b>T. Resposta</b>
4 hores	48 hores

Un cop resolta, es donarà compte de la seva resolució.

## PENALITZACIONS

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

Es considera Incompliment Lleu:

- Observar restes de brutícia després de la finalització de la instal·lació i/o realització d'operacions.
- Observar restes clares de brutícia després de la finalització de la instal·lació i / o realització d'operacions de manteniment periòdiques o correctives. En aquest concepte es considera inclòs deixar qualsevol tipus de resta, taca o desperfecte a la zona de treball (tintes, embalatge, etc.).
- L'incompliment dels terminis de resolució d'incidències oferts al VHIR, amb un retard màxim de 6 hores naturals segons temporalitats acordades.
- La repetició del mateix error 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.
- El no compliment de les dates pactades amb el VHIR per als terminis de subministrament d'equips i la seva posada en servei amb els nivells de qualitat marcats.
- 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 5% de l'import del contracte.
  - Addicionalment, en el cas d'acumulació de tres (3) infraccions greus, en el termini de dos (2) mesos, comportarà la realització d'una falta molt greu amb una penalització d'un 10% sobre l'import del contracte.
  - En el cas d'acumulació d'un nombre superior a les sis (6) infraccions greus en un període de dotze (12) mesos, el VHIR podrà optar per la resolució del contracte.

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

## RELACIÓ D'EQUIPS DE COMUNICACIONS

Nom	Descripció	Marca	Model	S/N
VHIR_WLC	Controladora WiFi punts d'accés (SW 8.2.166.0)	Cisco	Cisco 5508 Controller AIR-CT5508-K9	FCW1548L0DC
SWIR	Switch genèric	Cisco	WS-C3750X-48T-L	FDO1620R1SG
<p><b># show inventory</b></p> <p>NAME: "1", DESCR: "WS-C3750X-48" PID: WS-C3750X-48T-L , VID: V02 , SN: FDO1620R1SG</p> <p>NAME: "Switch 1 - Power Supply 0", DESCR: "FRU Power Supply" PID: C3KX-PWR-350WAC , VID: V02 , SN: DTN1603L1EA</p> <p>NAME: "Switch 1 - FRULink Slot 1 - FRULink Module", DESCR: "FRULink 1G Module" PID: C3KX-NM-1G , VID: V01 , SN: FDO16201AWF</p> <p>NAME: "GigabitEthernet1/1/4", DESCR: "1000BaseSX SFP" PID: , VID: 0720 , SN: H300704</p> <p><b># show hardware</b></p> <p>License Level: lanbase License Type: Permanent Next reload license Level: lanbase</p> <p>cisco WS-C3750X-48 (PowerPC405) processor (revision E0) with 262144K bytes of memory. Processor board ID FDO1620R1SG Last reset from power-on 1 Virtual Ethernet interface 1 FastEthernet interface 52 Gigabit Ethernet interfaces 2 Ten Gigabit Ethernet interfaces The password-recovery mechanism is enabled.</p> <p>512K bytes of flash-simulated non-volatile configuration memory. Base ethernet MAC Address : A4:93:4C:BA:F1:80 Motherboard assembly number : 73-12552-05</p>				

	<p>Motherboard serial number : FDO1620194G          Model revision number : E0          Motherboard revision number : C0          Model number : WS-C3750X-48T-L          Daughterboard assembly number : 800-32727-01          Daughterboard serial number : FDO162007DS          System serial number : FDO1620R1SG          Top Assembly Part Number : 800-31326-02          Top Assembly Revision Number : E0          Version ID : V02          CLEI Code Number : COMJT00ARB          Hardware Board Revision Number : 0x03</p> <p>Switch Ports Model SW Version SW Image          -----          * 1 54 WS-C3750X-48 12.2(55)SE3 C3750E-UNIVERSALK9-M</p>			
FWIR01	Firewall perimetral	Palo Alto	Palo Alto Networks PA-820	012001024287
	<p><b>Advanced URL Filtering</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Palo Alto Networks Advanced URL License</p>		<p><b>Premium Partner</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Partner Support Renewal</p>	
<p><b>Threat Prevention</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Threat Prevention</p>		<p><b>License Management</b></p> <p><a href="#">Retrieve license keys from license server</a>  <a href="#">Activate feature using authorization code</a>  <a href="#">Manually upload license key</a></p>		
FWIR02	Firewall perimetral	Palo Alto	Palo Alto Networks PA-820	012001024284
	<p><b>Advanced URL Filtering</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Palo Alto Networks Advanced URL License</p>		<p><b>Premium Partner</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Partner Support Renewal</p>	
<p><b>Threat Prevention</b></p> <p>Date Issued December 07, 2021          Date Expires February 18, 2023          Description Threat Prevention</p>		<p><b>License Management</b></p> <p><a href="#">Retrieve license keys from license server</a>  <a href="#">Activate feature using authorization code</a>  <a href="#">Manually upload license key</a></p>		



### **Clàusula 5ª. Ubicació i horari de prestació del servei.**

**Ubicació:** Als edificis que es troben ubicats dins del Campus Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR), Pg. Vall d'Hebron 119-129 (08035 Barcelona).

L'empresa adjudicatària prestarà la resta de serveis no presencials en les seves pròpies instal·lacions.

**Horari:** El servei haurà de prestar-se dins l'horari següent: de dilluns a divendres de 08.00 a 17.00 h. L'horari de treball del personal assignat quedarà a expenses de l'aprovació per part del Cap de la Unitat, així com les seves possibles alteracions, ja siguin provisionals o definitives.

L'empresa adjudicatària prestarà la resta de serveis no presencials en l'horari establert entre empresa i responsable del contracte.

### **Clàusula 6ª. Facturació i pagament.**

D'acord a la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, en el seu article 4. *“Tots els proveïdors que hagin lliurat béns o prestat servei a l'administració pública podran expedir i remetre factura electrònica. En tot cas, estaran obligades a l'ús de la factura electrònica i a la presentació a través del punt general d'entrada que correspongui...”*.

El contractista facturarà de manera electrònica la prestació del servei a través de les seves factures anuals. Els codis DIR3 per poder emetre la factura són els següents:

DIR3	OFICINA COMPTABLE	DIR3	ÒRGAN GESTOR	DIR3	UNITAT TRAMITADORA
A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron- Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron- Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)

Cada factura emesa mensualment haurà de detallar el període al qual correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències **“LICI 2022-055 MANT. EQUIPS COMUNICACIONS”**.

En cas que l'emissió de la factura electrònica no sigui viable per raons excepcionals 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](mailto:factures@vhir.org)

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.

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

El VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/presupost de licitació.

#### **Clàusula 7ª. Responsable del contracte.**

El responsable del contracte és Miguel Angel Claver Rino, Director de Transformació Digital i Qualitat, de la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron - Institut de Recerca (VHIR), a qui li correspondrà bàsicament, entre d'altres, les funcions de gestió i supervisió del servei contractat, conformar la facturació que emeti el servei; seguiment, control i dictat de les instruccions necessàries per a la bona execució del contracte; determinar si la prestació realitzada s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i recepció del contracte a la seva finalització, i donar compliment a les obligacions assumides per la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR) en aquest contracte.

#### **Clàusula 8ª. 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 adscriuï 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 cedits 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 descobris 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 9ª. Criteris d'adjudicació.**

Per a la valoració de les propostes de licitació i la determinació de la més avantatjosa econòmicament, s'atendrà als criteris i percentatges de ponderació següents:

#### **9.1 Criteris avaluable amb fórmules automàtiques .....(MÀXIM 100 punts)**

##### **9.1.1. OFERTA ECONÒMICA.....Fins 70 punts**

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{I_L} \right) \times \left( \frac{1}{V_P} \right) \right] \times P$$

$P_v$  = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

$O_m$  = Oferta Millor

$O_v$  = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació = 1

*\*Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.*

### 9.1.2. CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICS.....Fins 30 punts

Les empreses licitadores hauran de presentar en el SOBRE ÚNIC l'acreditació de les certificacions de qualitat que senyalin tenir en la seva oferta.

- Contractació completa de les garanties esteses dels respectius fabricants ..... 5 punts.
- Accés en temps real als informes d'incidències oberts i possibilitat de consulta de l'històric ..... 3 punts.
- Oferiment sobre accions planificades fora de l'horari de servei ..... 3 punts.
- Certificacions de qualitat ..... fins a 5 punts.
  - ISO 9001 .....1 punt.
  - ISO 14001 ..... 1 punt.
  - ISO 27001 ..... 1 punt.
  - ISO 20000-1 ..... 1 punt.
  - OHSAS 18001 .....1 punt.
- Oferiment de bossa d'hores sense cost afegit per a intervencions, consultes i peticions relacionades amb els equips indicats ..... màxim 6 punts.
  - Bossa de més de 50 hores anuals ..... 6 punts.
  - Bossa de 50 hores anuals ..... 5 punts.
  - Bossa de 40 hores anuals ..... 4 punts.
  - Bossa de 30 hores anuals ..... 3 punts.
  - Bossa de 20 hores anuals ..... 2 punts.

- Bossa de 10 hores anuals ..... 1 punt.
- Temps d'ANS proposats ..... màxim 8 punts.
  - Temps de resposta a peticions inferior a 48 hores ..... fins a 4 punts.
    - Temps de resposta a peticions inferior a 1 hora ..... 4 punts.
    - Temps de resposta a peticions entre 1 i 12 hores ..... 3 punts.
    - Temps de resposta a peticions entre 12 i 24 hores ..... 2 punts.
    - Temps de resposta a peticions entre 24 i 48 hores ..... 1 punt.
  - Temps de resposta a incidències inferior a 4 hores ..... fins a 4 punts.
    - Temps de resposta a incidències inferior a 1 hora ..... 4 punts.
    - Temps de resposta a incidències entre 1 i 2 hores ..... 3 punts.
    - Temps de resposta a incidències entre 2 i 4 hores ..... 2 punts.

Aquests temps de resposta hauran d'indicar-se a la següent taula adjunta en l'annex 1 del PCAP:

INCIDÈNCIES	PETICIONS
T. Resposta	T. Resposta

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

**ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ**  
**Sra. Montserrat Giménez Porus**  
 Gerent  
 Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR).