

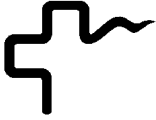


Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)

NÚM. EXPEDIENT: 2022-025 SUPORT INFORMÀTIC A L'USUARI VHIR

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

**SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC A L'USUARI DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL
UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).**



Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques per a la licitació del servei de suport informàtic a l'usuari de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron –Institut de Recerca (VHIR), a adjudicar mitjançant procediment obert.

La present licitació es divideix en els següents lots:

- **LOT 1: SUPORT ESTÀNDARD**
- **LOT 2: SUPORT OCASIONAL**

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

Serà requisit indispensable que el licitador que es presenti a la licitació de referència, ho faci per als DOS lots. Per tant, no s'admetran ofertes d'empreses a un sol lot, aquelles que ho facin per a un sol lot, quedaran excloses. Ambdós lots s'adjudicaran a la mateixa empresa licitadora, i serà aquella empresa que obtingui la major puntuació en la suma de la valoració tècnica i econòmica dels dos lots.

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

Clàusula 2ª. Pressupost màxim de licitació i Valor estimat del contracte.

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

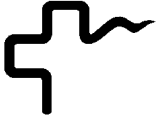
El pressupost total màxim per aquesta licitació, corresponent als **dos (2) anys inicials** és de **“SIS-CENTS MIL EUROS (600.000€)**, als quals hem de sumar “CENT- VINT-I-SIS MIL EUROS (126.000€), corresponents a l'IVA, el que fa un total de **“SET-CENTS VINT-I-SIS MIL EUROS” (726.000€)**.

Si desglossem el **pressupost màxim per als 2 anys inicials** per lots, quedaria de la següent manera:

- **LOT 1: “QUATRE-CENTS MIL EUROS” (400.000€)**, IVA no inclòs.
- **LOT 2: “DOS-CENTS MIL EUROS” (200.000€)**, IVA no inclòs.

Per tant, el **preu màxim anual (1)**, queda desglossat de la següent manera:

- **LOT 1: “DOS-CENTS MIL EUROS” (200.000€)**, IVA no inclòs.
- **LOT 2: “CENT MIL EUROS” (100.000€)**, IVA no inclòs.



Per tant, el valor estimat de la present licitació és de “**UN MILIÓ TRES-CENTS VINT MIL EUROS**” (1.320.000€), als que hem de sumar “**DOS-CENTS SETANTA-SET MIL EUROS**” (277.000€) corresponents a l'IVA, el que fa un total de “**UN MILIÓ CINC-CENTS NORANTA-SET MIL EUROS**” (1.597.000€).

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total LOT 1	400.000,00 euros
Pressupost base de licitació total LOT 2	200.000,00 euros
Possibles modificacions LOT 1	80.000,00 euros
Possibles modificacions LOT 2	40.000,00 euros
Possibles pròrroques LOT 1	400.000,00 euros
Possibles pròrroques LOT 2	200.000,00 euros
Total	1.320.000,00 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 retribuït 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.

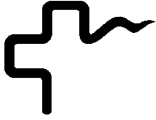
El VHIR únicament abonarà a l'empresa adjudicatària els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació.

Clàusula 3ª. Durada del servei.

La prestació dels serveis objecte de la present licitació que a continuació es descriuen, tindrà una **durada inicial de dos (2) anys, amb possibilitat de pròrroga per als següents dos (2) anys, d'any en any.**

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

El servei començarà a partir de la data que s'estableixi en la formalització del contracte.



Clàusula 4ª. Característiques tècniques del servei.

4.1 Condicions generals per a tots els lots

El licitador interessat podrà presentar oferta per un o més lots.

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

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

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

El Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR) s'ubica a l'àrea urbana de Barcelona en el marc de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. Les seves instal·lacions es troben repartides dins el recinte hospitalari de Hospital Vall d'Hebron de Barcelona i, en concret, en els següents espais i edificis:

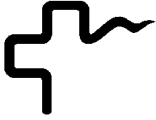
- **Edifici Mediterrània:** disposa de 4.600 m² (més de 4.000 m² corresponen a laboratoris i 500 m² per a direcció, administració i sales de reunions).
- **Edifici Collserola:** compte amb 2.100 m² per laboratoris, sala de cursos i reunions.
- Espai exclusiu de 625m² dedicat a la recerca clínica, situat a la **planta 13 de l'Àrea Materno Infantil de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.**
- **Mòdul VHIR:** destinat a la Bioinformàtica: 340m²
- **Altres ubicacions reduïdes:** repartides entre l'Àrea General, l'Àrea Traumatologia, Escola d'Infermeria, Edifici de Microbiologia, Antic Banc de Sang i Edifici Cellex.

És possible que el nombre d'instal·lacions durant la prestació del servei pugui variar tot i que en l'actualitat no hi ha una previsió fixada. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària, estarà obligada a realitzar la prestació del servei a les instal·lacions del VHIR, dins el Campus Vall d'Hebron, tot i que pot ser necessari el suport puntual a altres ubicacions externes.

El VHIR està format per uns 1.200 professionals, distribuïts entre totes les ubicacions. El volum d'equipament varia entre cada ubicació, però el més important està localitzat a l'edifici Mediterrània (aproximadament, amb el 50% del parc d'equipament informàtic de tot el VHIR).

EQUIP DE TREBALL

Tot i que en l'evolució del contracte pot variar, es preveu que tot l'equip de treball estigui ubicat entre l'edifici Mediterrània i l'edifici Collserola. Tenint en compte però, els desplaçaments habituals a les altres ubicacions.



És molt important que els tècnics que formin part de l'equip de treball, siguin el suficientment polivalents, per cobrir als altres companys davant d'una possible eventualitat.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que porti a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparat per donar suport a noves versions de sistema operatiu client i eines de treball estàndard.

El VHIR podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que, a criteri dels responsables del VHIR, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

HORARI DE SERVEI

L'horari de servei presencial es defineix de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h, exceptuant festius.

Les vacances del personal que realitza el servei, hauran d'estar prèviament consensuades amb els responsables del VHIR per tal d'evitar que puguin penalitzar l'activitat del servei. Si es considera que la concentració de vacances pot arribar a penalitzar el correcte desenvolupament del servei, caldrà substituir els tècnics temporalment per altres amb la mateixa qualificació professional i que coneguin amb anterioritat les tasques que es porten a terme dins del servei.

PUNTS DE SUPORT

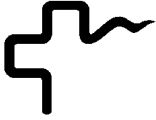
El Departament d'Informàtica, té definits uns punts de suport, on es reben totes les incidències i peticions reportades. Els usuaris contacten amb el Departament d'Informàtica a través del telèfon, enviant un correu electrònic a l'adreça de Suport o a través de l'eina de "tiqueting" GSI.

El present servei ha de donar cobertura completa a aquests punts de suport, rebent, atenent i gestionant totes les trucades rebudes seguint el protocols fixats pel Departament d'Informàtica del VHIR.

Cal tenir present que quan parlem de punts de suport, tot i que es vulgui centrar al màxim en l'atenció telefònica, també caldrà gestionar de la mateixa manera les incidències i peticions rebudes a l'adreça de correu electrònic de Suport i les obertes a través de l'eina de "tiqueting" GSI.

La Centralita Telefònica del VHIR ja està parametrizada per donar cobertura a aquest punt de Suport fins un màxim de 2 agents. D'aquesta manera, el contractista utilitzarà els recursos a nivell de telefonia fixa dels que ja disposa el VHIR per l'atenció telefònica.

Respecte l'atenció telefònica, el contractista haurà de proporcionar els elements telefònics mòbils necessaris a l'equip tècnic per poder rebre les trucades redirigides del número de



telèfon de corporatiu del VHIR. Caldrà que els tècnics disposin d'un mecanisme de localització (en horari laboral) que sigui àgil i pràctic, per tal de gestionar correctament les urgències.

DEFINICIÓ DE CRITICITATS

La criticitat de les incidències rebudes, la marcarà en primera instància l'equipament origen del problema. Això vol dir que tot l'equipament informàtic del VHIR tindrà fixada una criticitat i per tant caldrà realitzar una adequada prioritització en la resolució de les incidències reportades.

S'estableixen dos nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- **Greus**
 - Temps de resposta inferior a 45 minuts laborals
 - Temps de resolució inferior a 6 hores laborals

- **Lleus**
 - Temps de resposta inferior a 8 hores laborals
 - Temps de resolució inferior a 24 hores laborals

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat lleu com a norma general.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del VHIR, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

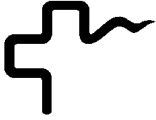
▪ **LOT 1: Suport estàndard**

La Unitat d'Informàtica de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR), precisa contractar el servei de suport informàtic a l'usuari.

Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, la Unitat d'Informàtica posa de manifest la necessitat de disposar d'un suport de forma recurrent, de manera que doni cobertura a les necessitats actuals.

En concret, els **serveis** que es precisen en aquesta matèria i que haurà de prestar l'adjudicatari del contracte que es derivi del present procés de licitació, inclouen les tasques que a continuació es relacionen:

- Atenció telefònica del Departament d'Informàtica
- Registre, control, seguiment, resolució i escalat de totes les incidències i peticions relacionades amb els usuaris i el parc informàtic del VHIR (el parc informàtic del VHIR inclou equips de sobretaula, portàtils, tablettes, dispositius mòbils, impressores, escàners, equips connectats a aparells...)



- Resolució d'incidències i peticions en el lloc de treball de l'usuari i/o de manera remota
- Gestió i coordinació dels tècnics que formen l'equip de treball
- Revisió i monitorització bàsica d'equips de comunicacions
- Manteniment de l'inventari de l'equipament de microinformàtica
- Generació i manteniment de la documentació del servei
- Seguiment per part de l'adjudicatari dels temes que han estat objecte del servei.
- Gestió amb empreses de tercers
- Coordinació amb el Departament d'Informàtica de l'Hospital de la Vall d'Hebron
- Manteniment del programari corporatiu
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments
- Desenvolupament
- Formació a usuari

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball puguin dur a terme les seves tasques amb normalitat.

Caldrà doncs proporcionar com a mínim el següent material:

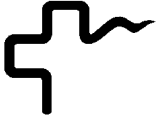
- Ordinadors amb els requeriments de maquinari necessaris per la correcta prestació del servei
- Llicències de programari necessàries (Sistema Operatiu i eines Ofimàtica).
- Eines pel tractament i detecció d'averies hardware dels diferents equips de microinformàtica: tornavisos, claus alen, jocs d'eines diversos, ...
- Grimpadores tant de connectors RJ-45 / RJ-11 pels fuetons com per roseta.
- Arxivadors de CD/DVD.
- CDs/DVDs.
- Dispositiu emmagatzemament de tipus USB.
- Qualsevol altre material necessari pel correcte desenvolupament de la seva activitat. El servei de suport a l'usuari ha de donar cobertura a totes les ubicacions que formen l'Institut de Recerca.

PERFILS I TASQUES A REALITZAR

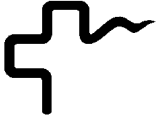
En el servei de suport informàtic a l'usuari es poden concretar dos perfils de treball ben diferenciats entre sí, el tècnic de suport onsite i el tècnic d'aplicacions. A continuació es detallen aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

a) Tècnic de suport onsite

Tècnic encarregat de l'atenció telefònica i de la resolució d'incidències en el lloc de treball de l'usuari o remotament. Les seves funcions principals són:



- Gestió d'incidències o peticions rebudes per les vies definides pel Departament d'Informàtica del VHIR (atenció telefònica, correu electrònic o eina de tiqueting GSI).
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes per qualsevol de les vies existents, relacionades amb microinformàtica tant a nivell software com hardware.
- En el cas d'avaría hardware, pronosticar de manera acurada d'on prové l'avaría i en determinats casos, substitució dels elements avariats.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.
- Connexió i desconnexió d'equipament informàtic a la xarxa. Mantenint en bon estat els armaris de comunicacions.
- Connexió i desconnexió de línies de telefonia, sempre que es trobin en el mateix armari informàtic.
- Confecció de fuetons de connexió en cas necessari.
- Grimpat de cables i de rosetes en cas necessari.
- Escalar amb agilitat problemes tècnics que els superin al coordinador i referent tècnic per tal de que els orienti o proposi una alternativa.
- Manteniment de la informació d'inventari d'equipament i de connexió a la xarxa.
- Manteniment de la documentació referent a microinformàtica. Instal·lació i configuració d'aplicacions corporatives, instal·lació i configuració de sistemes operatiu client, etc.
- Tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Desplegament d'equipament de nova adquisició.
- Desplaçament a les diferents ubicacions del VHIR sempre que sigui necessari..
- Creació i manteniment de maquetes per als PC's.
- Revisió del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en les comunicacions, cablejat estructurat i wi-fi.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions de sistemes.
- Mantenir la documentació referent a la plataforma client.
- Manteniment de l'inventari dels equips client actualitzat.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que el superin, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Vetllar per la correctesa de l'inventari d'equipament i consensuar mecanismes amb el Departament d'Informàtica per garantir-ne l'actualització constant.



- Promocionar les tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Donar suport i gestionar els trasllats massius de les ubicacions del VHIR
- Suport a videoconferències i audioconferències.
- Portar a terme totes les tasques amb col·laboració amb els administradors de sistemes i comunicacions del VHIR.

Cal que tingui **coneixements de experts** de:

- Sistema operatiu Microsoft Windows
- Microsoft Deployment Toolkit
- Sistema operatiu MacOS
- Sistema operatiu Linux
- Suite Microsoft Office
- Kaspersky Antivirus
- Sistemes operatius mòbils: Android, iOS, Windows Phone

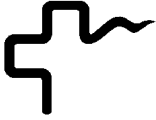
Cal que tingui **coneixements de bàsics** de:

- Monitorització Nagios
- DNS, DHCP
- Monitorització Access Points Cisco
- Revisió switches Cisco Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

b) Tècnic d'aplicacions (Programador Sènior/Júnior)

Tècnic encarregat del suport i manteniment de les aplicacions corporatives. Les seves principals funcions són:

- Executar els procediments per portar a terme els serveis assignats
- Organitzar l'execució dels treballs i posar en pràctica la metodologia i el programa adoptats pel Cap de Projectes.
- Representar a l'equip tècnic en les relacions amb el VHIR en tot allò referent a l'execució dels treballs
- Observar i fer observar les normes de procediment
- Assegurar la qualitat dels treballs i la documentació produïda
- Proposar al Cap de Projectes les modificacions necessàries sorgides al llarg del desenvolupament, i per a millor compliment del mateix
- Presentar al Cap de Projectes, per a la seva aprovació i acceptació, els estudis i documentació elaborats.
- Reunions a diferents nivells.
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments



- Desenvolupament dels requeriments
- Formació als usuaris
- Confecció de documentació (manuais, notes tècniques)

Cal que tingui **coneixements experts** en:

- VisualStudio 2008 en endavant
- Desenvolupament en ASP.NET (C#)
- Desenvolupament en Visual Basic
- Administració i desenvolupament en Sharepoint
- BBDD SQLServer 2012 R2
- Desenvolupament SQL
- Bootstrap
- Webservices REST
- Integracions amb Fundanet
- CRM-Dynamics 365, i integracions
- Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

c) Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte i vetllar per el correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

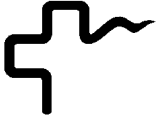
Les seves **funcions principals** són:

- Responsable de la correcta prestació del servei de suport a l'usuari i operació de sistemes.
- Interlocutor únic amb els responsables del VHIR.
- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.

▪ LOT 2: SUPORT OCASIONAL

Aquest lot anirà destinat a sol·licituds de suport ocasional que siguin necessàries degut a circumstàncies excepcionals del VHIR. Algunes de les seves funcions seran:

- Desenvolupament de nous aplicatius no previstos a l'inici de la licitació i que no puguin ser assumits en temps per l'equip estàndard del servei
- Modificació dels actuals sistemes d'informació amb un canvi tecnològic o funcional massa relevant que faci imprescindible el reforç de personal addicional.



En aquest lot la facturació serà en funció de la següent taula:

Perfil	€/h (*) (**)
Analista Funcional	46,50
Programador Sènior	39,75
Programador Júnior	30,25
Tècnic de suport onsite	29,50

(*)IVA exclòs

(**) Preus que el licitador podrà millor en la seva oferta econòmica

PERFILS I TASQUES A REALITZAR

A continuació es detallen els perfils i funcions associades a cadascun dels perfils requerits en aquest segon lot.

a) Analista funcional

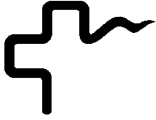
Responsable de l'anàlisi dels processos interns per tal de desenvolupar sistemes d'informació. Actuarà com a enllaç entre usuaris i l'equip tècnic per tal que el producte sigui satisfactori per a l'usuari en relació a les seves necessitats. Les seves principals funcions seran:

- Definició i anàlisi dels requeriments dels usuaris
- Anàlisi i avaluació del rendiment dels sistemes existents
- Creació de plans de canvi basats en els requeriments analitzats
- Col·laboració amb altres membres de l'equip per a la implementació efficient dels canvis
- Avaluació i instal·lació del producte final
- Resolució de les incidències relacionades amb la funcionalitat de les eines
- Comprovació de la funcionalitat del producte final
- Redacció de manuals d'usuari i documentació final

b) Programador Sènior

Tècnic encarregat del suport i manteniment de les aplicacions corporatives. Les seves principals funcions són:

- Executar els procediments per portar a terme els serveis assignats
- Organitzar l'execució dels treballs i posar en pràctica la metodologia i el programa adoptats pel Cap de Projectes.
- Representar a l'equip tècnic en les relacions amb el VHIR en tot allò referent a l'execució dels treballs
- Observar i fer observar les normes de procediment
- Assegurar la qualitat dels treballs i la documentació produïda



- Proposar al Cap de Projectes les modificacions necessàries sorgides al llarg del desenvolupament, i per a millor compliment del mateix
- Presentar al Cap de Projectes, per a la seva aprovació i acceptació, els estudis i documentació elaborats.
- Reunions a diferents nivells.
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments
- Desenvolupament dels requeriments
- Formació als usuaris
- Confecció de documentació (manuais, notes tècniques)

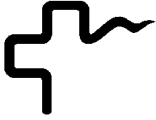
Cal que tingui **coneixements experts** en:

- VisualStudio 2008 en endavant
- Desenvolupament en ASP.NET (C#) Framework 4.0 o superior
- Desenvolupament en Visual Basic
- JavaScript
- HTML
- Frontend
- Backend
- Administració i desenvolupament en Sharepoint
- BBDD SQLServer 2012 R2
- Desenvolupament SQL
- Bootstrap
- Webservices REST
- Integracions amb Fundanet
- CRM-Dynamics 365, i integracions
- Aplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

c) Programador Júnior

Tècnic encarregat del suport i manteniment de les aplicacions corporatives. Les seves principals funcions són:

- Executar els procediments per portar a terme els serveis assignats
- Organitzar l'execució dels treballs i posar en pràctica la metodologia i el programa adoptats pel Cap de Projectes.
- Representar a l'equip tècnic en les relacions amb el VHIR en tot allò referent a l'execució dels treballs
- Observar i fer observar les normes de procediment
- Assegurar la qualitat dels treballs i la documentació produïda
- Proposar al Cap de Projectes les modificacions necessàries sorgides al llarg del desenvolupament, i per a millor compliment del mateix
- Presentar al Cap de Projectes, per a la seva aprovació i acceptació, els estudis i documentació elaborats.



- Reunions a diferents nivells.
- Presa de nous requeriments sobre el programari corporatiu
- Anàlisi dels nous requeriments
- Desenvolupament dels requeriments
- Formació als usuaris
- Confecció de documentació (manuals, notes tècniques)

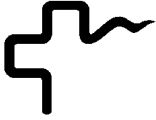
Cal que tingui **coneixements experts** en:

- VisualStudio 2008 en endavant
- Desenvolupament en ASP.NET (C#) Framework 4.0 o superior
- Desenvolupament en Visual Basic
- HTML
- Frontend
- Backend
- SQL Server
- Serveis REST

d) Tècnic de suport onsite

Tècnic encarregat de l'atenció telefònica i de la resolució d'incidències en el lloc de treball de l'usuari o remotament. Les seves funcions principals són:

- Gestió d'incidències o peticions rebudes per les vies definides pel Departament d'Informàtica del VHIR (atenció telefònica, correu electrònic o eina de tiqueting GSI).
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions rebudes per qualsevol de les vies existents, relacionades amb microinformàtica tant a nivell software com hardware.
- En el cas d'avaría hardware, pronosticar de manera acurada d'on prové l'avaría i en determinats casos, substitució dels elements avariats.
- Gestionar, escalar i fer seguiment de les avaries hardware derivades als proveïdors de maquinari.
- Gestionar i escalar incidències i peticions a l'equip de sistemes.
- Gestionar i escalar qualsevol tipus d'incidència i petició seguint els fluxos de treball definits pel Departament d'Informàtica.
- Connexió i desconnexió d'equipament informàtic a la xarxa. Mantenint en bon estat els armaris de comunicacions.
- Connexió i desconnexió de línies de telefonia, sempre que es trobin en el mateix armari informàtic.
- Confecció de fuetons de connexió en cas necessari.
- Grimpat de cables i de rosetes en cas necessari.
- Escalar amb agilitat problemes tècnics que els superin al coordinador i referent tècnic per tal de que els orienti o proposi una alternativa.



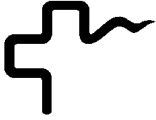
- Manteniment de la informació d'inventari d'equipament i de connexió a la xarxa.
- Manteniment de la documentació referent a microinformàtica. Instal·lació i configuració d'aplicacions corporatives, instal·lació i configuració de sistemes operatiu client, etc.
- Tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Desplegament d'equipament de nova adquisició.
- Desplaçament a les diferents ubicacions del VHIR sempre que sigui necessari..
- Creació i manteniment de maquetes per als PC's.
- Revisió del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en les comunicacions, cablejat estructurat i wi-fi.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions de sistemes.
- Mantenir la documentació referent a la plataforma client.
- Manteniment de l'inventari dels equips client actualitzat.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que el superin, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.
- Vetllar per la correctesa de l'inventari d'equipament i consensuar mecanismes amb el Departament d'Informàtica per garantir-ne l'actualització constant.
- Promocionar les tasques proactives de manteniment del parc d'equipament client, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.
- Donar suport i gestionar els trasllats massius de les ubicacions del VHIR
- Suport a videoconferències i audioconferències.
- Portar a terme totes les tasques amb col·laboració amb els administradors de sistemes i comunicacions del VHIR.

Cal que tingui **coneixements de experts** de:

- Sistema operatiu Microsoft Windows
- Microsoft Deployment Toolkit
- Sistema operatiu MacOS
- Sistema operatiu Linux
- Suite Microsoft Office
- Kaspersky Antivirus
- Sistemes operatius mòbils: Android, iOS, Windows Phone

Cal que tingui **coneixements de bàsics** de:

- Monitorització Nagios



- DNS, DHCP
- Monitorització Access Points Cisco
- Revisió switchs CiscoAplicacions relacionades amb l'àmbit de la recerca i investigació

Clàusula 5ª. Facturació i pagament.

El contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura mensual corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org, i en concret la periodicitat de facturació serà la que es determina a continuació:

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-2022-025- SUPORT INFORMÀTIC A L'USUARI VHIR “LOT “_”**”.

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

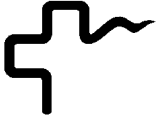
L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre. D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

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

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

Clàusula 6ª. Responsable del contracte.

El responsable del contracte és el Sr. Romà Freixas Martí, Cap de la Unitat d'Informàtica del 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 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 7ª. 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.

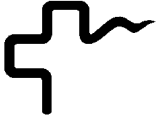
S'entendran cedits en exclusiva a favor del VHIR a tot el món, per al temps màxim establert en les lleis i/o tractats internacionals vigents que resultin d'aplicació i per a la seva explotació a través de qualsevol format i/o modalitat d'explotació, tots els drets, inclosos els d'explotació sobre qualsevol 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 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 8ª. Criteris de Valoració sotmesos a Judici de Valor.

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

- **LOT 1: Suport estàndard**

OFERTA ECONÒMICA.....MAX 50 PUNTS

El present criteri d'adjudicació (oferta econòmica), es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P(N) = M * (1 + \text{LOG} (B / N))$$

P(N): Puntuació de l'oferta N

M: Puntuació màxima possible

B: Millor oferta presentada

N: Oferta a valorar

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

OFERTA TÈCNICA MÀXIM 50 PUNTS

Els criteris que s'indiquen a continuació s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà major puntuació a l'oferta que s'ajusti millor a la comanda al Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. No es valorarà informació no rellevant.

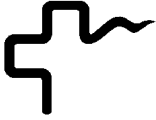
Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei. D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

Característiques qualitatives i tècniques del servei :

- **Plantejament general del servei.....(15 punts)**

Visió general del servei i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.

- Organització del servei
- Metodologia de treball
- Fases o etapes del servei.



• **Abast i Enfocament de la solució proposada.....(25 punts)**

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

- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada
- Organització del servei
- Metodologia de treball
- Eines necessàries per la prestació del servei
- Enfocament pel manteniment i confecció de nova documentació
- Fases o etapes del servei

• **Millores addicionals..... (10 punts)**

Seràn objecte de valoració les següents millores:

- Millora en els coneixements del personal assignat
- Pla de Formació del personal del contractista assignat al servei. Motivació, estabilitat del personal (minimitzar rotacions), etc.
- Oferiment sobre accions planificades fora de l'horari de prestació de servei
- Certificacions relacionades amb cada perfil tècnic

• **LOT 2: Suport ocasional**

OFERTA ECONÒMICA.....MAX 50 PUNTS

El present criteri d'adjudicació (oferta econòmica), es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P(N) = M * (1 + \text{LOG} (B / N))$$

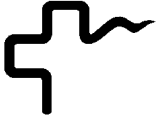
P(N): Puntuació de l'oferta N

M: Puntuació màxima possible

B: Millor oferta presentada

N: Oferta a valorar

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



OFERTA TÈCNICA MÀXIM 50 PUNTS

Els criteris que s'indiquen a continuació s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà major puntuació a l'oferta que s'ajusti millor a la comanda al Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. No es valorarà informació no rellevant.

Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei. D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

Característiques qualitatives i tècniques del servei :

- **Abast i Enfocament de la solució proposada.....(40 punts)**

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

- Organització del servei
- Currículums Vitae anonimitzats per cada perfil

- **Millores addicionals..... (10 punts)**

Seràn objecte de valoració les següents millores:

- Millora en els coneixements del personal assignat
- Certificacions relacionades amb cada perfil tècnic

Barcelona, 05 d'abril de 2022.

ORGAN DE CONTRACTACIÓ

Dr. Lluís Rovira Pato

Secretari de la Comissió Delegada

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