

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVIDORES Y CABINAS DE ALMACENAMIENTO CPD DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO “12 DE OCTUBRE”.**

---

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con el artículo 116 del TRLCSP, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre y 68 del RGLCAP, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, contiene las prescripciones técnicas particulares que han de regir la ejecución del servicio para el MANTENIMIENTO DE LOS SERVIDORES Y CABINAS DE ALMACENAMIENTO CPD, con destino al Hospital Universitario “12 de Octubre”.

**1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente Pliego es regular y definir el alcance y condiciones de la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de los diferentes servidores y cabinas de almacenamiento del Hospital Universitario “12 de Octubre”.

**2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.**

El servicio de soporte debe asegurar el mantenimiento operativo de todos los servidores y cabinas de almacenamiento relacionadas en el ANEXO I a este Pliego.

La cobertura mínima del servicio garantizará la continuidad del mismo las 24 horas del día, todos los días de la semana, los 365 días del año, incluidos los festivos.

**3. TAREAS.**

En el servicio objeto del presente contrato se incluyen las siguientes tareas:

- Mantenimiento reactivo, que incluye:
  - ✓ Soporte 24x7x4 (veinticuatro horas al día los 365 días del año con respuesta de 4 horas)
  - ✓ Atención al nivel 1 por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria.
  - ✓ Reporte de incidencias. Teléfono, correo electrónico, Web
  - ✓ Soporte on-line y telefónico en castellano 24x7x4
  - ✓ Análisis de diagnóstico remoto.
  - ✓ Acceso a herramienta de soporte de incidencias: Gestión de Incidencias (información de su resolución, estadísticas), Gestión de Control de Activos, Gestión de Contratos, Gestión de Facturación, Gestión de Proyectos, Dedicación y Planificación de Recursos, Base de Conocimiento.
  - ✓ Cambio de todas las piezas on-site por técnicos de la empresa adjudicataria. Sustitución de Hardware afectado, piezas, mano de obra y desplazamientos.
  - ✓ Stock de los elementos más necesarios en el domicilio del cliente, incluido servidores.

- ✓ Stock de piezas para el contrato demostrable en el domicilio de la empresa adjudicataria del servicio.
- ✓ Todo aquello que se considere necesario para el buen funcionamiento en producción de los diferentes servidores enumerados en el ANEXO I.
- Mantenimiento preventivo, que incluye una revisión del equipamiento anual en base a un calendario propuesto y acordado con el Hospital.
- Mantenimiento proactivo, implantando un sistema de comunicación entre el Hospital y la empresa adjudicataria, para la comunicación de avisos pre-fallo en los entornos en los que estos sistemas estén disponibles.

#### **4. MEDIOS PERSONALES**

- Las empresas licitadoras indicarán en su oferta el personal técnico del que dispondrán como responsables del contrato, indicando su cualificación técnica y su experiencia.
- Las empresas licitadoras indicarán en su oferta el personal técnico disponible para la ejecución de este contrato con indicación de su categoría y su especialidad.
- La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de que todo el personal propio que emplee para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, esté afiliada a la Seguridad Social, obligándose asimismo, a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente.
- Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta del adjudicatario.
- El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Servicio Madrileño de Salud, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, toda vez que depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y deberes respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Hospital Universitario “12 de Octubre” de las obligaciones de la empresa adjudicataria respecto a sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento e interpretación del contrato.

Madrid, a 15 de noviembre de 2017

JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA



Fdo. Fernando Herráez Maestro

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN



Fdo.: Pablo Serrano Balazote

Fdo.: Dr. Pablo Serrano Balazote