

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: PA 65/2017

***“SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTALADOS EN EL
HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS INSTALADOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA" A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO (PA 65/2017)

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del suministro cuyo objeto a continuación se indica, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece el TRLCSP. El plazo de ejecución será de **24 MESES** y el presupuesto de licitación es **13.500,00.-€**, siendo la base imponible **11.157,02.-€** y el I.V.A (21%) **2.342,98.-€**.

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto el Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas informáticos instalados en el HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA DE LEGANÉS, y que figuran en el anexo I.

2. AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Sistemas deben contar con los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura suficiente (art. 64.2 del TRLCSP) en la gestión y resolución de incidencias relativas a los servicios contratados, y en concreto el adjudicatario:

- Se comprometerá a cumplir los acuerdos de nivel de servicio especificados en el presente pliego
- Asignará un equipo de soporte formado por Ingenieros titulados con amplia experiencia y certificaciones de los principales fabricantes, **aportando a la oferta** los certificados o diplomas oficiales relevantes emitidos por los fabricantes y relacionados directamente con los equipos objeto del contrato.
- Proporcionará máxima flexibilidad con la posibilidad de modificar, incluir o eliminar los sistemas bajo soporte con un preaviso de un mes.
- Dispondrá de un inventario dedicado de piezas y equipos para los sistemas bajo contrato, disponibles 24x7, que permita asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio contratados. Estos equipos deben estar **ubicados de forma permanente en las instalaciones del hospital**, si así se solicitara, de forma que pueda ser atendida una incidencia crítica de forma rápida y eficiente garantizando una mayor continuidad del servicio. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales.
- Proporcionará servicio de soporte software de base para los sistemas operativos HP-UX y Windows Server 2003/2008/2012.

- Proporcionará una bolsa de 30 horas anuales de asistencia in-situ de un técnico especializado en los equipos objeto del contrato para cualquier tarea que se requiera de mantenimiento preventivo de los mismos.
- Dispondrá de una herramienta Web de gestión de incidencias, bajo estándares ITIL, con toda la funcionalidad necesaria para la apertura, gestión, seguimiento y cierre de las incidencias y emisión de informes estadísticos.

La ausencia de compromiso explícito de cumplimiento de cualquiera de los requisitos anteriores, así como de la documentación solicitada, supondrá la exclusión de la oferta a este concurso.

2.1. Servicio de Soporte Correctivo

Los servicios de soporte reactivo incluyen todas aquellas acciones realizadas para reponer a su funcionamiento normal cualquier equipo o componente que presente alguna anomalía o malfuncionamiento, así como como aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Incluye el diagnóstico de problemas, sustitución de hardware afectado, piezas, mano de obra, desplazamientos, y en resumen todo lo necesario para el mantenimiento en producción de los diferentes equipos objeto del contrato.

Se exige un stock dedicado de piezas y equipos **ubicados, si así se requiere, de forma permanente en las instalaciones del hospital** hasta la finalización del contrato. Este stock estará disponible desde el comienzo del contrato o cuando se solicite, en un plazo máximo de 10 días.

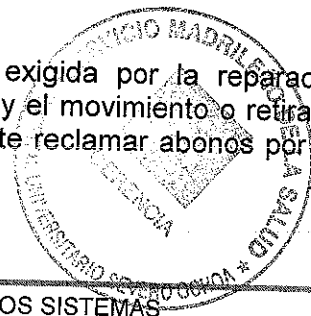
Las reparaciones se realizarán "in situ" no obstante el adjudicatario dispondrá de un sistema de soporte remoto por si en algún momento fuera necesaria la conexión directa con el equipo afectado, por parte de un ingeniero de soporte, para el diagnóstico o la resolución de una avería. Esta conexión se establecerá siempre según los protocolos establecidos por el departamento de Informática del hospital

El adjudicatario se compromete a la utilización de piezas originales de los fabricantes de los equipos, nuevas o equivalentes a nuevas, y en caso de que sea necesaria la sustitución parcial o total del equipo, este será de similares características e iguales o superiores prestaciones.

Se permite el envío de piezas reemplazables por el cliente siempre que se trate de piezas que no necesitan de ningún conocimiento técnico específico ni el uso de ninguna herramienta especial para su sustitución, pudiendo ser realizada la misma por personal no cualificado.

El departamento de Informática del Hospital U. Severo Ochoa podrá retener las piezas sustituidas si se trata de soportes de almacenamiento de datos, renunciando el adjudicatario al derecho de mantener la propiedad de las piezas sustituidas. El Hospital U. Severo Ochoa procederá a la destrucción de estas piezas, según sus procedimientos establecidos para el desecho de soportes, y se compromete al tratamiento correcto y respetuoso con el medio ambiente de las piezas retenidas.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluidos desplazamientos, mano de obra y el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.



Tanto en su respuesta ante la comunicación de la incidencia como en la resolución de la propia avería, el adjudicatario deberá contemplar unos **tiempos máximos** que se definen en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio.

2.2. Servicio de Soporte Preventivo

El servicio de Soporte Preventivo incluye la asistencia técnica de carácter periódico para realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, al objeto de evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

Se requiere un mínimo de una revisión semestral de cada uno de los equipos cubiertos por este contrato, conforme al SLA requerido.

Así mismo, y con independencia de la revisión semestral, el adjudicatario se compromete a enviar a las instalaciones del hospital, a petición del jefe del servicio de informática, a personal técnico cualificado para cualquier tarea de mantenimiento preventivo de los equipos, como la comprobación de entornos físicos y lógicos antes de la actualización de los mismos o la aplicación de nuevas configuraciones. Este compromiso se materializará, con independencia del cumplimiento de otras exigencias de este pliego, con la aportación de **30 horas anuales de asistencia in-situ** de un técnico especialista a disposición del hospital en horario laboral, y que podrá materializarse en cualquier momento con un preaviso mínimo de tres días laborables.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una parada planificada del mismo, el Departamento de Informática del Hospital Universitario Severo Ochoa decidirá el momento idóneo para la realización de la misma.

2.3. Acuerdos de Nivel de Servicio

Se definen los siguientes parámetros:

Tiempo de respuesta: tiempo máximo transcurrido desde que se realiza el registro de la avería hasta el momento en el que el equipo de soporte se pone a disposición de los Técnicos de Sistemas del Hospital.

Tiempo de resolución: tiempo medio transcurrido desde que se realiza el registro de la avería hasta que se soluciona.

Horario de cobertura: Es el período de tiempo durante el cual el Hospital U. Severo Ochoa puede registrar incidencias de los equipos cubiertos bajo contrato y durante el cual el equipo de soporte desarrolla los servicios ofertados.

El adjudicatario proporcionará los siguientes niveles de servicio, además de todo lo especificado en el pliego:



Niveles de Servicio (SLA)		
	24x7x4	NBD
Horario de cobertura	24 horas x 7 días a la semana, incluido festivos	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00
Tiempo de respuesta telefónico	Inmediato	Inmediato
Tiempo máximo de respuesta y asistencia in-situ	Incidenias críticas: 2 horas Resto de incidencias: 4 horas	Día siguiente laborable
Tiempo medio de resolución	Incidenias críticas: 4 horas Resto de incidencias: 8 horas	Día siguiente laborable
Soporte "in situ" / remoto	Ilimitado	Ilimitado
Piezas de recambio	Incluidas	Incluidas
Ingeniero dedicado	Si	-
Servicios preventivos	2 anuales + Bolsa de horas	Bolsa de horas
Servicios proactivos	opcional	-
Equipos incluidos	Ver anexo I	Ver anexo I

El servicio de informática del hospital establecerá la criticidad de las incidencias en el momento de reportarlas al servicio de soporte del adjudicatario.

3. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El departamento de Informática realizará el seguimiento del cumplimiento del contrato con la empresa adjudicataria.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al Departamento de Informática del Hospital la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El Departamento de Informática del Hospital tendrá las siguientes funciones:

- Monitorizar el avance global de los servicios.
- Aprobar los cambios que afecten de forma horizontal a diferentes ámbitos de servicio, procesos de gestión, o que, por su impacto o importancia estratégica, requieran su aprobación.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario.
- Revisar y aprobar el borrador de factura y resolver cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo objeto de revisión.
- Aprobar las propuestas de modificación o inclusión de servicios que se establezcan.
- Cualquier otro asunto que el Departamento de Informática considere de interés.



4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad el Hospital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, al Hospital Universitario Severo Ochoa.

5. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la Comunidad de Madrid, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

6. SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6.1 Normativa que aplica

La empresa adjudicataria se compromete al respecto de las disposiciones y exigencias establecidas en la normativa reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal, en concreto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (RDLOPD), y resto de normativa de desarrollo, así como también las previsiones reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen siendo responsable del uso indebido que dicho personal pudiera llevar a cabo en el tratamiento de los datos incluso tras la finalización del servicio.

El contratista se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del Organismo, copia de los documentos o datos a terceras personas.

6.2 Encargado de tratamiento sin acceso a datos

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 83 del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, se hace necesario establecer las cláusulas que regulen el servicio, el cual quedará sujeto a las siguientes estipulaciones:

Primero.- En cumplimiento de la normativa actual sobre protección de datos de carácter personal queda expresamente prohibido cualquier tipo de acceso por parte del personal del *prestador del servicio*, a los datos de carácter personal o a la información que pueda llegar a manejarse durante la prestación del servicio contratado.

Segundo.- En caso de que accidentalmente y con motivo de la prestación del servicio, el personal del *prestador del servicio* accediera a datos de carácter personal estará obligado a guardar secreto profesional con respecto a los mismos, comprometiéndose a cumplir las obligaciones que le corresponda por Ley, en especial, las establecidas en el artículo 12 de la vigente Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. El prestador tratará los datos a los que tiene acceso conforme a las instrucciones del Responsable de Seguridad del hospital, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los establecidos en el presente Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.

En el caso de que el encargado de tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

6.3 Medidas de seguridad

El tratamiento de los datos implica el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en el RDLOP que afecta tanto a los soportes informatizados como no informatizados y a los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (artículo 9.2 LOPD) garantizando en todo momento la integridad y seguridad que deben tener según establece la legislación de protección de datos. Los servicios de mantenimiento de software, hardware o equipos físicos, operación o soporte a usuarios o sistemas, o cualquier otro donde fuera de aplicación, deberán respetar:

- Que exclusivamente el personal autorizado podrá tener acceso a los locales donde se encuentren ubicados los soportes o equipos físicos objeto del servicio a prestar. Dicho personal estará debidamente relacionado e identificado (nombre y DNI) en un formulario de acceso que el personal del Departamento de Informática entregará al equipo de soporte previo acceso a las instalaciones.
- Que de manera explícita NO SE AUTORIZA la salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales, como consecuencia de operaciones de mantenimiento. De manera excepcional la salida de soportes que contienen datos personales ha de ser autorizada por el Responsable del Fichero del hospital, y aplicándose en todo caso el procedimiento de entrada/salida de soportes establecido en el centro.
- Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán el "Acuerdo de Confidencialidad y Seguridad para el personal externo que presta servicios para el Hospital Universitario Severo Ochoa" por el que quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación contractual y que recogen la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder así como el compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.
- El personal prestador del servicio objeto del contrato comunicará por escrito, cualquier incidencia que pueda producirse al Departamento de Informática, en el modelo oficial habilitado al efecto en el Hospital. En el caso de tener conocimiento de cualquier incidencia que suponga un riesgo para el cumplimiento de las necesarias medidas de

ANEXO I – RELACIÓN DE EQUIPOS Y SLAs

P/N	DESCRIPCION	S/N	UDS	SLA
SERVIDOR RP 5405				
A7117A	HP RP5405 2 WAY SERVER SOLUTION	DEH4330L47	1	24X7X4
A6795A	PCI 2 GB FIBRE CHANNEL ADAPTER	NSN	2	24X7X4
A6825A	PCI 10000BASE-T GIGABIT ETHERNET ADAPTER	NSN	1	24X7X4
A6798A	PA8700 650MHZ CPU FOR HAP SERVER RP54XO	NSN	1	24X7X4
A6798A	PA8700 650MHZ CPU FOR HAP SERVER RP54XO	NSN	1	24X7X4
A6798A	PA8700 650MHZ CPU FOR HAP SERVER RP54XO	NSN	1	24X7X4
A6798A	PA8700 650MHZ CPU FOR HAP SERVER RP54XO	NSN	1	24X7X4
A6799A	PROCESSOR SUPPORT MODULE FOR PA8700 CPU	NSN	2	24X7X4
A6847A	PCI 1000BASE-SX GI GIGABIT ETHERNET ADAPTER	NSN	1	24X7X4
A5556A	HA SLIDER RAILS FIELD RACK KIT L-CLASS	NSN	4	24X7X4
C7508A	HP SURESTORE TAPE ARRAY 5300	NSN	1	24X7X4
Q1543A	HA STORAGEWORKS ULTRIUM 215	NSN	1	24X7X4
A5798A	1024MB HIGH DENSITY SYNCDRAM MEM MOD.	NSN	4	24X7X4
A6737A	36GB 10K HOTPLUG ULTRA160 DISK, RP54XO	NSN	2	24X7X4
A5557A	DVD ROM DEV FOR HP SVR RP54XO SYSTEMS	NSN	1	24X7X4
A5527A	HOTSWAP POWER SUPPLY, REDUNDANT SYS.	NSN	2	24X7X4
A4902A	HP9000 STD RACK SYSTEM E41	NSN	1	24X7X4
A5213AZ	REAR DOOR FOR STD RACK SYSTEM E41	NSN	1	24X7X4
A5137AZ	MODULAR POWER DIST. UNIT FOR STD RACKS	NSN	1	24X7X4
CABINA DE DISCOS VA7110				
A7346AZ	HP FC 1 GB/WGB ENTRY SWITCH 88, FACT. RK	NSN	1	24X7X4
A6515A	HP 2 GB SHORT WAVE TRANSCEIVER	NSN	8	24X7X4
A6183A	HP STORAGEWORKS VIRTUAL ARRAY 7110	NSN	1	24X7X4
A6192A	ENT CLASS 36 GB 10K RPM FC HDD	NSN	9	24X7X4
SERVIDOR RP3440				
A7137A	HP SERVER RP3440-4 SOLUTION	DEH474753E	1	24X7X4
A8354A	HP SRV RP340XO 1 GHZ PA-8800 DUAL CORE CPU	NSN	1	24X7X4
A9773A	HP SRV RP340XO 2 GB DDR MEM QUAD	NSN	2	24X7X4
A9776A	36GB 15K HOTPLUG ULTRA320 SCI LP DISK	NSN	1	24X7X4
A9776A	36GB 15K HOTPLUG ULTRA320 SCI LP DISK	NSN	1	24X7X4
A9920A	CD-RW DVD-ROM COMBO DRIVE, SLIMLINE	NSN	1	24X7X4
A6874A	POWER SUPPLY FOR HP SRVRS AND WKSTNS	NSN	1	24X7X4
A6795A	PCI 2 GB FIBRE CHANNEL ADAPTER	NSN	1	24X7X4
A6795A	PCI 2 GB FIBRE CHANNEL ADAPTER	NSN	1	24X7X4
A5230A	PCI 10/100BASE-T LAN ADAPTER	NSN	1	24X7X4
A4902D	HP RACK SYSTEM/E 41U GRAPHITE COLOR	NSN	1	24X7X4
A5213DZ	HP REAR DOOR FOR 41U GRAPHITE BACK	NSN	1	24X7X4
A5137AZ	MODULAR POWER DIST. UNIT FOR STD RACKS	NSN	1	24X7X4

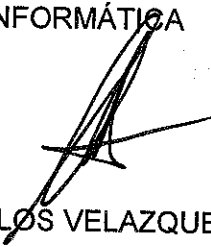
DW019A	HP SORAGEWORKS ULTRIUM 448 SCSI RACK MOUNT	HU10746JWD	1	24X7X4
589152-421	HP STORAGEWORKS 1/8 AUTOLOADER	MXA07020DL	1	NBD
QT645A	HP PROLIANT DL380G7 ES606 1P AL1113 PHC SVR	USE349M3A2	1	24x7x4
583967-421	HP PROLIANT DL380G7 WS640 BASE EU SVR	CZ2126061Q	1	24x7x4
435943-421	HP DL360 G5 ES335 EU SVR	CZ171308U	1	NBD
646900-421	HP PROLIANT DL360P GEN8 ES-2603 ENTRY EU SVR	CZ133300L4	1	24x7x4



seguridad, las consecuentes responsabilidades que pudieran derivarse serán asumidas por la empresa contratista. El no comunicar una incidencia supondrá igualmente asumir las responsabilidades que de esta falta de información pudieran derivarse.

Leganés, 22 AGO 2017

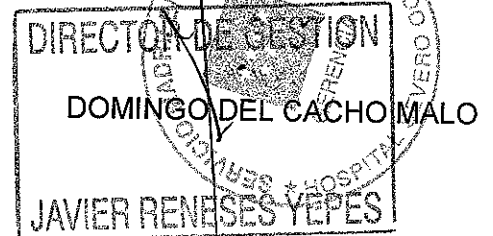
JEFE DE INFORMÁTICA



JUAN CARLOS VELAZQUEZ MUÑOZ

EL DIRECTOR GERENTE

(Por ausencia de D. Gerente apartado tercero
Resolución 17 de marzo de 2005.BOCM nº 827/04/2005)



CONFORME EL ADJUDICATARIO: