

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA EL PROCEDIMIENTO ABIERTO
IF2020-0-00001
EN EL HOSPITAL RAMON Y CAJAL

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. OBJETO DEL CONTRATO | 3 |
| 2. AMBITO DEL CONTRATO | 3 |
| 3. EQUIPAMIENTO SUSCEPTIBLE DE MANTENIMIENTO | 4 |
| 4. SERVICIOS A PRESTAR..... | 7 |
| 4.1.- REQUERIMIENTOS MINIMOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS | 9 |
| 4.1.1.- Horario de Servicio..... | 9 |
| 4.1.2.- Técnico dedicado in-situ..... | 9 |
| 4.1.3.- Tiempo de respuesta | 10 |
| 4.1.4.- Reparación de averías | 11 |
| 4.1.5.- Sustitución de equipos | 12 |
| 4.1.6.- Disponibilidad de repuestos..... | 14 |
| 4.1.7.- Aumento del parque a mantener | 14 |
| 4.1.8.- Información de gestión de incidencias..... | 14 |
| 4.1.9.- Dirección y seguimiento de los trabajos | 15 |
| 4.1.10.- Averías no cubiertas en este contrato | 16 |
| 4.1.11.- Sustitución / Reparación / Adquisición de piezas no cubiertas en este contrato .. | 16 |
| 4.1.12.- Funcionamiento e importe de la Bolsa General | 16 |
| 4.1.13.- Almacén de material | 17 |
| 4.1.14.- Línea de soporte técnico | 17 |
| 4.1.15.- Soporte a la instalación de equipos..... | 18 |
| 4.2.- OTROS CRITERIOS OBLIGATORIOS | 18 |
| 4.2.1.- Planificación, Dirección, Seguimiento y Control | 18 |
| 4.2.2.- Seguridad y Confidencialidad de la Información | 19 |
| 4.3.- OTROS CRITERIOS VALORABLES | 19 |
| 4.3.1.- Renovación / Modernización Tecnológica | 19 |
| 5. OFERTAS: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO..... | 20 |

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, ambos realizados “in situ”, de los equipos microinformáticos instalados en el Hospital Ramón y Cajal (a partir de ahora, el Hospital), sus Centros de Especialidades Periféricos (a partir de ahora, los CEP’s) dependientes, y sus Centros de Salud Mental (a partir de ahora, CSM’s) cuyo período de garantía haya finalizado o expire dentro del plazo de ejecución del contrato.

2. AMBITO DEL CONTRATO

Las ubicaciones en donde se encuentran dichos equipos son:

- Hospital Ramón y Cajal.
 - Carretera de Colmenar Viejo Km. 9,100 de Madrid
- Centro de Especialidades Periférico San Blas (Pedro González Bueno).
 - Calle Hermanos García Noblejas 89 de Madrid.
- Centro de Especialidades Periférico Emigrantes.
 - Calle Arequipa 30 de Madrid.
- Centro de Salud Mental Ciudad Lineal.
 - Calle Doctor Cirajas, 20 de Madrid,
- Centro de Salud Mental San Blas.
 - Calle Castillo de Uclés, 35 de Madrid.
- Centro de Salud Mental Hortaleza.
 - Calle Mar de Kara, 13 de Madrid.
- Centro de Salud Mental Barajas.
 - Avenida General, 5 de Madrid.

Aunque el centro de operaciones principal lo constituirá el Hospital, realizándose en el mismo la mayor parte de las operaciones, no se descarta que se tengan que hacer visitas a cualquiera de los CEP’s o CSM’s mencionados anteriormente.

Los desplazamientos de los técnicos a las diferentes sedes correrán por cuenta del adjudicatario, al igual que el transporte de todo el material implicado y necesario para prestar el servicio.

3. EQUIPAMIENTO SUSCEPTIBLE DE MANTENIMIENTO

Se dividen en las tres siguientes categorías principales:

- **Microordenadores (PC's):** Equipos microinformáticos tales como ordenadores personales, tanto de sobremesa como portátiles, e incluyendo todos sus elementos: CPU, memoria, disco, placa base, fuente de alimentación, tarjeta de red, tarjeta de vídeo, lector y grabador de CD/DVD, monitor, monitor táctil, teclado, ratón, etc., así como cualquier componente que precisen para estar operativos.
- **Sistemas de impresión:** Equipos de impresión de diversas tecnologías (matricial, láser, chorro de tinta, etiquetas, transferencia térmica, ...), tanto en blanco y negro como en color.
- **Sistemas de digitalización:** Escáneres de tipo doméstico.

El desglose aproximado por Tipo de Equipo y Fabricante es:

Ordenadores Personales

| FABRICANTE | Número |
|-------------|--------|
| ACER | 15 |
| ACTIVE | 1 |
| AIRIS | 2 |
| ANVISA | 1 |
| APC | 1 |
| APD | 29 |
| APPLE | 1 |
| ARC | 2 |
| ARTE SYSTEM | 1 |
| ARTS | 2 |
| ASUS | 6 |
| ATS | 1 |
| AVEL | 1 |
| BEEP | 1 |
| CAHMEDCFM | 1 |
| CANON/LG | 1 |
| CFM | 5 |
| CIBERNIA | 2 |
| CLONICO | 121 |

| FABRICANTE | Número |
|-----------------|--------|
| COFIMAN | 20 |
| COMPAQ | 19 |
| CONTACT | 1 |
| COOLBOX | 5 |
| DANTEC | 1 |
| DELL | 65 |
| DELL OPTIPLEX | 1 |
| DELL SERVER | 1 |
| DRIXPIXLINK | 1 |
| EFFECTO 2000 | 2 |
| EI SYSTEM | 1 |
| ELECTRA | 1 |
| EPSON | 1 |
| FLOPPY-COMPUTER | 1 |
| FUJI | 9 |
| FUJITSU | 2 |
| FUJITSU SIEMENS | 5 |
| GATEWAY | 1 |
| GIGABYTE | 3 |

| FABRICANTE | Número |
|-------------------|--------|
| GIGABYTE CHASSIS | 1 |
| GOLDNET | 1 |
| GYRATION/SYNOLOGY | 1 |
| HARDWARE SYSTEM | 3 |
| HP | 3.969 |
| HYUNDAI | 1 |
| IBM | 9 |
| IFC | 1 |
| IL | 1 |
| INFO | 1 |
| INFORM | 1 |
| INTEL | 2 |
| INTEL-XEON | 1 |
| INTERTEX | 1 |
| INVES | 5 |
| INYDIA | 1 |
| IOMEGA | 3 |
| JOLIS INFORMATE | 1 |
| KINGSTON | 1 |

| FABRICANTE | Número |
|-----------------|--------|
| KVX FREE | 1 |
| LACIE | 2 |
| LENOVO | 104 |
| MARK | 1 |
| MAXPOS | 4 |
| MEDICURA | 3 |
| MICROSOFT | 1 |
| MITSUMI IBERICA | 1 |
| MOEBIUS | 1 |
| MSI | 1 |
| NEC | 2 |
| NEWTEC | 1 |
| NOX | 2 |
| NT | 1 |
| OPTIMA | 5 |
| PACKARD BELL | 3 |
| PC 2000 | 2 |
| PHASK | 1 |
| PHILIPS | 8 |

| FABRICANTE | Número |
|-------------------|--------|
| POS PC 2200 10" | 3 |
| QUEBER | 2 |
| RESONANCIA | 1 |
| SAMSUNG | 2 |
| SCHILLER | 1 |
| SEGATE | 2 |
| SERVIDOR | 1 |
| SHUTTLE | 1 |
| SILICONS GRAPHICS | 3 |
| SLOT | 1 |
| SONY | 1 |
| STONESORF | 1 |
| STY | 1 |
| SUN | 5 |
| SUPERMICRO | 1 |
| SUPRATECH | 1 |
| SYSCO | 1 |
| SYSTEM 2000 | 1 |
| TANGENT | 27 |

| FABRICANTE | Número |
|------------|--------|
| TERRA | 1 |
| TOSHIBA | 2 |
| TRANSTEL | 1 |
| TULIP | 2 |
| USB | 1 |
| VAIO | 1 |
| VECTRA | 2 |
| WINEC | 3 |
| XEROX | 1 |
| XTREM | 1 |
| Y-PLAT | 1 |
| ZENITH | 10 |

TOTAL 4.564

Portátiles

| FABRICANTE | Número |
|-----------------|--------|
| ACER | 13 |
| AHTEC | 1 |
| AIRIS | 1 |
| APPLE | 2 |
| ASUS | 11 |
| CLONICO | 2 |
| COMPAQ | 5 |
| DELL | 30 |
| FUJI | 1 |
| FUJITSU SIEMENS | 1 |
| HARDWARE SYSTEM | 1 |
| HP | 31 |
| HUAWEI MATEBOOK | 1 |
| HUNDYX | 2 |
| IBM | 3 |
| LENOVO | 89 |

| FABRICANTE | Número |
|----------------|--------|
| LG | 1 |
| MICROSOFT | 1 |
| NOTEBOOOK ADLI | 1 |
| PACKARD BELL | 3 |
| PORTATIL | 1 |
| SAMSUNG | 5 |
| SONY | 3 |
| TOSHIBA | 142 |
| VISA | 1 |
| XIAOMI | 2 |

TOTAL 354

Impresoras

| FABRICANTE | Número |
|-----------------|--------|
| | 2 |
| APD | 1 |
| BROTHER | 630 |
| BULL COMPUPRINT | 1 |
| CANON | 831 |
| CANON | 1 |
| CITIZEN | 7 |
| C-ITOH | 2 |
| DATA GENERAL | 1 |
| DELL | 3 |
| DIGITAL | 1 |
| D-LINK | 2 |
| EPSON | 108 |
| ESTACION FUJI | 1 |
| FUJI | 1 |
| FUJIFILM | 1 |
| HP | 612 |

| FABRICANTE | Número |
|----------------|--------------|
| IBM | 2 |
| KYOCERA | 195 |
| LCD | 1 |
| LEXMARK | 9 |
| MANESMAN TALLY | 1 |
| MONARCH PAXAR | 1 |
| OKI | 3 |
| POLAROID | 1 |
| POSIFLEX | 1 |
| RICOH | 62 |
| SAMSUNG | 1 |
| SONY | 2 |
| TSC | 6 |
| XEROX | 7 |
| ZEBRA | 153 |
| TOTAL | 2.650 |

Escáneres

| FABRICANTE | Número |
|---------------|------------|
| | 3 |
| AGFA | 1 |
| ASTRA | 1 |
| BROTHER | 2 |
| CANON | 21 |
| CANON/LG | 1 |
| CANOSCAN | 2 |
| EPSON | 13 |
| FUJI | 14 |
| GENIUS | 1 |
| HP | 36 |
| IMAGE | 1 |
| PHILIPS | 2 |
| POLAROID | 1 |
| SCAN MAGIC | 1 |
| SNAPSCAN 1212 | 1 |
| TOTAL | 101 |

No obstante, hay que considerar que este desglose es variante en el tiempo, debido a altas y bajas de equipos, ya sea por nuevas incorporaciones o por equipos averiados u obsoletos, respectivamente..

La relación detallada de dicho material puede solicitarse, por correo electrónico, al Jefe del Servicio de Informática enviando una solicitud a agils@salud.madrid.org.

4. SERVICIOS A PRESTAR

En este apartado se definen las prestaciones obligatorias que contempla el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. El incumplimiento de los requisitos mínimos solicitados supondrá la exclusión automática del proceso de selección.

El trabajo a realizar incluirá la ejecución de las siguientes tareas:

Mantenimiento preventivo: suponen las actividades a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos físicos y dependerá de la naturaleza de los mismos, aunque, genéricamente, estas consistirán en: limpieza general interna y externa, instalación de parches, eliminación de virus informáticos, programas de diagnóstico de correcto funcionamiento, etc.

Periódicamente, al menos 2 veces al año, se procederá a una revisión de equipos con objeto de verificar su estado de uso, optimizar su rendimiento y evitar averías posteriores. Dado el volumen de equipos a revisar para la consecución de esta tarea, se ha de presentar, con la oferta, un plan de trabajo de revisiones mensuales tales que hagan factibles la revisión semestral de todo el parque informático.

En la realización del mantenimiento preventivo de PC's debe llevarse a cabo, por ejemplo y entre otras acciones, la limpieza de los mismos, la realización de pruebas de rendimiento, la optimización de los espacios en disco (eliminación de ficheros temporales, organización y compresión de datos si procede) y la revisión de programas (antivirus, versiones y detección de software no homologado). Respecto a los equipos de impresión, consistirá, por ejemplo y entre otras acciones, en la limpieza de los cabezales, inyectores y otros dispositivos que mejoren la calidad de impresión,

El mantenimiento preventivo se realizará en el puesto de trabajo del usuario, salvo que de un primer análisis se recomiende su traslado al Servicio de Informática.

El resultado de estas revisiones deberá hacerse constar en soporte electrónico (hoja de cálculo o base de datos) en donde figure, al menos, la identificación de los equipos revisados, la fecha de la revisión y las actuaciones llevadas a cabo, tanto de verificación del correcto funcionamiento de los diferentes componentes del equipo como de las acciones llevadas a cabo para conseguir su mejor funcionamiento.

La ausencia de estos informes, dos anuales, conllevará penalidades económicas recogidas en el pliego de cláusulas administrativas.

Mantenimiento correctivo: incluye la subsanación o reparación de incidencias o averías de toda índole, incluidas las causadas por virus informáticos. Para esta tarea se tendrán en cuenta las especificaciones siguientes:

- En caso de ser necesaria la sustitución de elementos, será siempre por piezas originales.
- Cualquier operación de sustitución de equipos o de componentes que actúen de soporte de información exigirá, por parte del adjudicatario, el trasvase de la información preexistente del equipo que se retira al que le sustituye, y la operación inversa al restituir éste, debiéndose en todo caso garantizar la integridad y confidencialidad de la información almacenada. De no ser técnicamente posible lo anterior, la reubicación de la información se hará a partir de la última copia de seguridad realizada.
- Antes de proceder a retirar un equipo para su reparación en taller o laboratorio, el adjudicatario estará obligado a comunicarlo al Director Técnico nombrado por el Hospital. Si éste considerase que el equipo contuviera información confidencial, se realizarán las salvaguardas correspondientes y deberá destruirse la información almacenada en el mismo, mediante un formateo a bajo nivel o utilidades similares, de forma que sea imposible la recuperación de la información.
- El adjudicatario deberá reinstalar los programas comerciales que se vean dañados por manipulaciones durante la reparación de las averías, a partir de las licencias originales propiedad del Hospital.
- Todos los gastos generados por cualquier operación, incluidos los de movimiento o retirada de equipos será por cuenta del adjudicatario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.
- El adjudicatario estará obligado a la sustitución de un equipo por otro nuevo de la misma naturaleza y prestaciones iguales o superiores sin coste adicional, ante la imposibilidad de reparación del primero.
- El adjudicatario sustituirá temporalmente, en caso de que la reparación de la avería no pudiese realizarse en el plazo previsto, el equipo o sistema por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones, que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería.
- Si el equipo se encuentra en garantía, el adjudicatario gestionará la misma y suministrará también un equipo de sustitución para que el tiempo de resolución no supere el máximo establecido.
- El préstamo o cambio de equipos y las condiciones en las que estos se realicen requerirá siempre la aceptación fehaciente y previa por parte del Hospital a través del Director Técnico nombrado.

Para la realización de estos trabajos, el adjudicatario deberá dotar a sus técnicos con todos los medios y herramientas apropiadas para prestar el servicio con agilidad, siendo responsabilidad del adjudicatario el mantenerlas disponibles, operativas y actualizadas.

4.1.- REQUERIMIENTOS MINIMOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS

4.1.1.- Horario de Servicio

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una comunicación de avería como de acometer la resolución de la misma. Las firmas adjudicatarias estarán obligadas a cumplir, como mínimo, dicho horario.

El horario de servicio de la empresa oferente será **desde las 8:00 horas hasta las 17:00 horas en días laborables** de Madrid capital.

Se valorará que fuera del horario anteriormente mencionado el adjudicatario proporcione soporte telefónico, pudiéndose conectar por vía remota, a través de la VPN establecida por la Consejería de Sanidad, para resolver la incidencia. Se detallará en la oferta el horario cubierto y los servicios incluidos.

4.1.2.- Técnicos dedicados in-situ

Durante el horario de servicio indicado en el apartado anterior, **la empresa adjudicataria destinará dos técnicos dedicados en el Hospital (incluyendo los CEP's y los CSM's) para que desarrolle in-situ** la resolución de las averías y el control de partes y del material, así como el resto de tareas que están implícitas en los requerimientos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Además, para la realización de los trabajos de migración, la empresa adjudicataria destinará **tres técnicos más adicionales** dedicados única y exclusivamente a la realización de estos trabajos.

Todos los técnicos tendrán que tener como mínimo titulación de Formación Profesional en Informática o equivalente, no se aceptarán becarios, personal de ETT o contratos laborales parciales, además deberán figurar dados de alta en el centro de trabajo del Hospital a efectos de la Seguridad Social.

La interlocución con el Hospital en lo que respecta a comunicación, resolución y estado de las averías, realizando, además, las tareas de asesoría relacionadas con este servicio y con la búsqueda de material a adquirir a través de la *Bolsa General* para la *Sustitución / Reparación / Adquisición de piezas no cubiertas en este contrato* o para la *Sustitución de equipos*, se realizará a través de un Jefe de Proyecto, cuya formación será de ingeniero técnico, graduado o superior en informática o telecomunicaciones, y su experiencia de mínimo 5 años en el sector TIC a nivel sanitario. Parte del trabajo será también la gestión para la búsqueda de material con la mejor relación de compatibilidad / calidad / precio.

En la oferta se detallarán los niveles de estudios y experiencia de todo el personal asociado al contrato, detallando sus CV's y la experiencia en tareas similares de mantenimiento del parque de microinformática en hospitales públicos de la Comunidad de Madrid. Dicha experiencia tendrá que ser demostrable y de, como mínimo, más de 3 años desarrollando en Hospitales tareas similares al servicio que se solicita en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El Hospital se reserva la capacidad de pedir a la empresa adjudicataria la posibilidad de solicitar un cambio de técnico asignado en el caso de que éste no cumpla con lo esperado tras el primer

mes de prueba. Por otra parte si, durante la ejecución del contrato, el Hospital detectase alguna actuación improcedente por parte de esta persona, también podrá exigir su sustitución inmediata.

Además, el contratista, durante las bajas laborales de alguna de estas personas (por incapacidad laboral, por vacaciones, etc.), e independientemente de su duración, proporcionará otro técnico de similar o superior nivel de formación, conocimientos y experiencia para poder garantizar este servicio al Hospital en óptimas condiciones y realizando las mismas funciones.

El adjudicatario deberá conocer la herramienta de gestión de incidencias, así como los procedimientos de instalación de software existentes en el Servicio de Informática del Hospital, sistemas operativos, software de oficina, programas departamentales y específicos de servicios, corporativos, de comunicaciones y drivers de impresoras, con objeto de dejar los equipos averiados con las mismas prestaciones que tenía antes de producirse la avería.

De igual forma participarán con los técnicos del Servicio de Informática en la configuración, instalación de software, clonado e instalación en el puesto de trabajo de los ordenadores personales, portátiles e impresoras proporcionados por el Hospital.

Entre sus funciones estará la realización de tareas en el entorno del software de microinformática, principalmente en lo referente a:

- Configuración de ordenadores personales, portátiles e instalación de software.
- Configuración de impresoras.
- Conexión a red de ordenadores e impresoras.
- Soporte a usuarios en el uso de los programas ofimáticos y en la resolución de incidencias en el entorno microinformático

Se incluye dentro del ámbito del contrato el soporte de sistemas en entorno Windows. El licitador deberá ofertar personal con dicho perfil.

4.1.3.- Tiempo de respuesta

Se considera tiempo de respuesta al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la primera visita o contacto del técnico con el equipo. La firma adjudicataria estará obligada a contemplar un determinado tiempo de respuesta máximo.

Las comunicaciones de notificación y seguimiento de averías entre el Hospital y la empresa adjudicataria del servicio se realizarán in-situ o por vía telefónica, fax, correo electrónico o mediante el acceso al sistema de gestión de incidencias de la propia empresa adjudicataria, siempre y cuando éste último sea viable para el Hospital.

El tiempo de respuesta, que **en ningún caso superará 1 hora laborable**, según la jornada expresada en el apartado *Horario de Servicio*, se calculará desde la notificación de la incidencia al proveedor por parte del Hospital hasta la comunicación de la visita o contacto del técnico a través de las vías de comunicación antes mencionadas.

En caso de superarse dicho tiempo, el adjudicatario podrá ser sujeto a penalización.

4.1.4.- Reparación de averías

El adjudicatario proporcionará asistencia técnica a petición del Hospital con el fin de solucionar las averías hardware que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, incluido el micro código, que impidan el correcto funcionamiento del equipo, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Es obligación de la firma adjudicataria dejar el equipo en perfecto funcionamiento con reposición del software, caso de ser viable y considerarlo necesario el Hospital.

En el caso de que para la solución de la avería baste con la reparación del componente, el Hospital podrá autorizarla cuando no comporte disminución de la fiabilidad ni de las prestaciones. En principio, todas las reparaciones deberán realizarse "in situ". Cuando lo anterior no sea posible, se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que la firma adjudicataria retiró para su reparación. En el caso de sustitución del equipo, el oferente comunicará la misma al Hospital.

Todas las piezas sustituidas deberán venir acompañadas de los correspondientes drivers para el sistema operativo del equipo, los cuales pasarán a ser propiedad del Hospital.

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

Las comunicaciones de notificación y seguimiento de averías entre el Hospital y la empresa adjudicataria del servicio se realizarán, además de "in situ" con el técnico asignado, por vía telefónica, fax, correo electrónico o mediante el acceso al sistema de gestión de incidencias de la propia empresa adjudicataria, siempre y cuando éste último sea viable para el Hospital.

La demora en el tiempo de reparación, que **en ningún caso superará las 24 horas laborables**, según la jornada expresada en el apartado *Horario de Servicio*, se calculará desde la notificación de la incidencia al proveedor por parte del Hospital hasta la resolución de la avería y reposición del equipo reparado en las instalaciones del Hospital.

En caso de superarse dicho tiempo, el adjudicatario podrá ser sujeto a penalización.

Equipo alternativo

El oferente sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto, el equipo o sistema por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad hasta la resolución definitiva de la avería. Si la situación se mantuviese a la finalización del contrato, el equipo sustituido pasará a ser propiedad del Hospital contratante, teniéndose que hacer entrega de todos los drivers necesarios para el correcto funcionamiento de todos los componentes de dicho equipo.

Si, ante la imposibilidad de reparar una avería, fuera necesaria la sustitución definitiva de un sistema por otro, se ha de comunicar al Director Técnico nombrado por el Hospital.

Se entiende que la sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo físico de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo físico sustituido, quedando todo, por tanto, en correcto funcionamiento y similares condiciones a las de antes de producirse la avería. Asimismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del adjudicatario.

En el supuesto de superar el tiempo de reparación de avería en un tiempo igual al doble del tiempo máximo, el Director Técnico podrá llamar para la reparación de la avería a una empresa capacitada, corriendo todos los gastos de la reparación por cuenta de la empresa adjudicataria. La actuación anterior se hará previa comunicación al adjudicatario, deteniéndose en ese instante el cómputo de las penalizaciones.

4.1.5.- Sustitución de equipos

El oferente podrá ofertar la **sustitución de un equipo por otro nuevo de la misma naturaleza y prestaciones iguales o superiores sin coste adicional**, ante la imposibilidad de la reparación del primero.

Estos equipos vendrán acompañados de los correspondientes drivers para el sistema operativo instalado, el cual deberá ser compatible con las aplicaciones residentes en el equipo sustituido, los cuales pasarán a ser propiedad del Hospital.

Las configuraciones mínimas de los equipos nuevos sustitutos, y nunca inferiores a las del propio equipo sustituido, que el adjudicatario deberá suministrar son las siguientes:

ORDENADOR (PC)

- Procesador Intel Pentium Core i5 a 2,8 GHz.
- Memoria de 4 GB, con posibilidad de posterior ampliación.
- Conectores: USB, puerto serie y puerto paralelo.
- Tarjeta de vídeo con 512 MB de memoria.
- Tarjeta de red Ethernet PCI, 10/100/1000 Mbps con conector RJ45.
- Disco duro IDE de 500 GB.
- Unidad DVD 16x.
- Pantalla TFT de 22 “.
- Licencia del sistema operativo, versión actualizada igual o superior a la del equipo que sustituye y compatible con la base instalada en el Hospital.

ORDENADOR PORTATIL

- Procesador Tecnología Intel Pentium Core i5.
- Velocidad del procesador 1,8 GHz.
- Memoria estándar 4 GB.
- Unidad de disco duro interna 500GB.
- DVD±RW (+R doble capa).
- Interface de red LAN Ethernet 10/100/1000 integrada.
- Licencia del sistema operativo, versión actualizada igual o superior a la del equipo que sustituye y compatible con la base instalada en el Hospital.

IMPRESORA (DE CUALQUIER TIPO O TECNOLOGIA)

- Misma marca y modelo, o evolución posterior, que el equipo sustituido.
- En caso de no encontrarse, o tener dificultades para ello, el adjudicatario propondrá al Director Técnico la posibilidad de otro modelo, teniendo que tener el visto bueno de éste último antes de proporcionar el equipo. Siempre se intentará que los consumibles del nuevo equipo sean de algún modelo de los ya existentes en el Hospital.

ESCANER

- Misma marca y modelo, o evolución posterior, que el equipo sustituido.
- En caso de no encontrarse, o tener dificultades para ello, el adjudicatario propondrá al Director Técnico la posibilidad de otro modelo, teniendo que tener el visto bueno de éste último antes de proporcionar el equipo.

En el caso de que el equipo sustituido precise de la utilización de consumibles, se intentará, por todos los medios, que estos sean compatibles con los existentes en el Almacén de Suministros del Hospital. En el caso de que no sea así, se precisará el visto bueno del Director Técnico nombrado por el Hospital antes de proporcionar el equipo.

De la *Bolsa General* se detraerán los importes correspondientes a los equipos que se vayan sustituyendo según los importes, IVA incluido, que se indican en la siguiente tabla, los cuales incluirán tanto el transporte como la instalación y los correspondientes impuestos a aplicar:

| | |
|---|-------|
| – Microordenador (PC) | 500 € |
| – Ordenador Portátil | 600 € |
| – Impresora láser puesto color | 300 € |
| – Impresora láser puesto monocromo | 200 € |
| – Impresora láser color red | 350 € |
| – Impresora láser monocromo red | 250 € |
| – Impresora matricial | 500 € |
| – Impresora de chorro de tinta en color | 100 € |

| | |
|--------------------------|-------|
| – Impresora de etiquetas | 400 € |
| – Escáner | 200 € |

El Director Técnico determinará si un equipo es sustituido o renovado, en función de que el precio de renovación (adquisición) sea más ventajoso que el precio de sustitución que figura en la tabla anterior.

4.1.6.- Disponibilidad de repuestos

El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, planteará, precisando siempre para ello el visto bueno del Director Técnico nombrado por el Hospital, soluciones alternativas, como el préstamo o el cambio de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones.

En cualquier caso de sustitución de equipos, se deberán entregar al Hospital todos los drivers necesarios para el correcto funcionamiento de todos los componentes del equipo, los cuales pasarán a ser propiedad del Hospital.

Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad del adjudicatario. En caso de préstamo, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. **En el supuesto de cambio, el nuevo equipo quedará en propiedad del Hospital a la extinción del contrato de mantenimiento, procediéndose, en consecuencia, a actualizar el inventario.**

4.1.7.- Aumento del parque a mantener

El oferente asumirá un tanto por ciento de ampliación del parque, ya fuera de garantía y de similares características al objeto de este contrato, a mantener sin coste adicional durante el tiempo de vigencia del contrato. Dicho porcentaje será de un 10% sobre el número total de cada uno del tipo de equipos existentes en el Hospital (PC's, Impresoras, Escáneres, Monitores, ...).

Cada vez que el Hospital incluya un nuevo equipo dentro del parque a mantener, le comunicará a la empresa adjudicataria el número de inventario asignado, y las características del equipo, con el fin de incluirlo dentro de la relación general de equipos cubiertos por el contrato de mantenimiento.

4.1.8.- Información de gestión de incidencias

Se considera gestión de incidencias al conjunto de servicios colaterales que el adjudicatario deberá realizar para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de mantenimiento, sin coste adicional para el Hospital. En tal sentido la firma adjudicataria deberá proporcionar la información requerida sobre el estado de las averías que se hayan reportado a la misma a través del sistema que determine el Hospital. Así mismo la empresa adjudicataria deberá

proporcionar, al Director Técnico que se nombre, la siguiente documentación con periodicidad mensual y en soporte informático:

- Información de asistencias técnicas desglosada por tipo de equipo, marca y modelo.
- Información de asistencias técnicas con incidencias (exceso en tiempos de respuesta o de reparación) indicando la causa de dicha incidencia, desglosada por los mismos conceptos del punto anterior.
- Cuadro de distribución de asistencias realizadas, asistencias pendientes y tiempo medio de asistencias, desglosadas por mes.
- Notificación de los movimientos o sustituciones definitivas de equipos llevadas a cabo para la resolución de averías que así lo precisen.

La entrega de esta información tendrá una periodicidad mensual.

La entrega de las informaciones anteriormente señaladas será condición necesaria para que el Hospital proceda al pago periódico estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Toda la información de gestión de incidencias entregada por la empresa será contrastada con la información registrada en los Sistemas de Gestión de Averías del Hospital, a los efectos de determinar los tiempos de respuesta y los tiempos de reparación de las averías.

4.1.9.- Dirección y seguimiento de los trabajos

El Hospital nombrará un Director Técnico que será el encargado la dirección, seguimiento y evaluación de la ejecución del contrato. Este Director Técnico velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con el adjudicatario para todo lo referente a este contrato. Evaluará el cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcarán las prioridades en base a las necesidades del Hospital. Asimismo dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

El adjudicatario designará un Representante de Servicio que será el responsable de la correcta ejecución de las labores de mantenimiento y reparación que corresponden al equipo de trabajo del contratista. Participará en la planificación de las actividades principales del sistema; será responsable de la gestión de los recursos y soporte que se proporcione al Hospital, revisará periódicamente la calidad prestada bajo las presentes cláusulas, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento.

El contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar. El Hospital podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no superasen los niveles de calidad acordados.

Se incluirá un currículum vitae de dicho Representante de Servicio, detallando la experiencia en proyectos de similares características. En ningún caso podrá ser la misma persona que el técnico de mantenimiento.

4.1.10.- Averías no cubiertas en este contrato

La empresa adjudicataria, a petición del Director Técnico nombrado por el Hospital, se podrá hacer cargo de la reparación de otras averías no contempladas en el presente contrato de mantenimiento, fijando la hora facturable de técnico en un máximo de 42.00 €(IVA incluido).

El Hospital se reserva el derecho de aportar los repuestos que pudiesen ser necesarios para reparar este tipo de averías, en caso de disponer de ellos.

4.1.11.- Sustitución / Reparación / Adquisición de piezas no cubiertas en este contrato

La empresa adjudicataria se comprometerá a poner a disposición del Hospital de una bolsa económica, denominada *Bolsa General*, para el coste de piezas estropeadas no cubiertas en el presente contrato o de piezas o equipos que supongan una mejora de los equipos cubiertos o para la adquisición de material informático, electrónico o de red de cualquier tipo. Para ello, previamente, entregará un presupuesto, indicando el modelo y coste de los componentes solicitados, que deberá contar con el visto bueno del Director Técnico.

La adquisición de dichos componentes será a petición del Hospital, pudiendo decidir éste el proveedor que mejor oferta presente y siendo pagado su coste por el adjudicatario de este contrato.

Una vez aceptado el presupuesto correspondiente al material solicitado, dicho importe será retraído de la cantidad existente en la *Bolsa General*.

El tiempo de entrega de este material nunca podrá superar las 48 horas laborables desde la petición del mismo por parte del Director Técnico.

4.1.12.- Funcionamiento e importe de la Bolsa General

El ofertante se compromete a poner a disposición del Servicio de Informática del Hospital una bolsa económica, denominada *Bolsa General*, de la cual se irá retrayendo el material correspondiente a los apartados *Sustitución de equipos* y *Sustitución / Reparación / Adquisición de piezas no cubiertas en este contrato*, según requerimientos y aceptación del Director Técnico.

El montante inicial de la *Bolsa General* será del 30 % del importe global de la oferta presentada y el adjudicatario se compromete a enviar un resumen mensual de dicha bolsa, indicando, como mínimo, el material provisto, la incidencia asociada y el importe correspondiente, con el fin de que pueda ser cotejado y aprobado por el Director Técnico, evitándose así discrepancias..

En el caso de que tras finalizado el contrato quede dinero de esta bolsa sin gastar, dicha cantidad será acumulada para la *Bolsa General* correspondiente del contrato siguiente en caso de prórroga.

4.1.13.- Almacén de material

Para el caso de averías de rápida resolución, tales como sustitución de ratones, teclados, monitores y discos duros, la empresa oferente proporcionará un almacén de este material en el Hospital para que se disponga de él con el propósito de resolver este tipo de incidencias de manera ágil.

Posteriormente, el Hospital le comunicará a la empresa adjudicataria dicha intervención con el fin de darla de alta como reparación y para la reposición en el almacén del material consumido.

El número de unidades mínimas, stock mínimo, que tendrá que haber en el almacén del Servicio de Informática del Hospital para cada material de este tipo es:

| | |
|----------------------------|---------------|
| Ordenadores PC | → 5 unidades |
| Impresoras red laser b/n | → 3 unidades |
| Impresoras Zebra etiquetas | → 2 unidades |
| Ratones con conector USB | → 25 unidades |
| Ratones con conector PS2 | → 25 unidades |
| Ratones con conector serie | → 4 unidades |
| Teclados con conector USB | → 15 unidades |
| Teclados con conector PS2 | → 30 unidades |
| Monitor 17' TFT | → 8 unidades |
| Discos duros 120 GB | → 8 unidades |
| Discos duros 300 Gb S-ATA | → 5 unidades |

En caso de no cubrir este stock mínimo, el adjudicatario podrá ser sujeto a penalización, según se refleja en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

4.1.14.- Línea de soporte técnico

Este servicio consiste en la puesta a disposición por parte del adjudicatario de una **línea telefónica de soporte técnico para utilización por los técnicos informáticos pertenecientes al Servicio de Informática del Hospital en cuestiones hardware, software y de configuración base relacionadas con los equipos objeto del servicio de mantenimiento.**

El horario de atención de esta línea será de 8:00 a 17:00 horas los días laborables y nunca se utilizará como línea para comunicación de incidencias por parte de los usuarios del Hospital.

Se deberá detallar claramente en la oferta tanto la forma de acceso a esta línea (teléfono, e-mail, Web,...) como la forma de actuación por parte de la empresa oferente.

4.1.15.- Soporte a la instalación de equipos

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Hospital los técnicos de campo necesarios para la sustitución de puestos de trabajo de cara a la migración a Windows 8.1 del parque de PC's existente en Windows XP y que debes de ser renovados por otros con mayores prestaciones. El número de equipos se estima que es de unas 1000 unidades y el plazo de ejecución para esta tarea será de 12 meses. Durante ese periodo el adjudicatario deberá poner a disposición del Hospital **cuatro (4) técnicos adicionales al contrato para desempeñar ese trabajo.**

Dichos equipos se encuentran en diferentes ubicaciones del Hospital, sus CEP's y sus CSM's, y tendrán que migrarse, para cada puesto, tanto los datos como los programas instalados y los accesos a la nueva plataforma Windows 8.1, ocasionando el menor perjuicio posible a los usuarios de dichos puestos.

El trabajo consistirá en completar el ciclo global de la instalación, básicamente: desembalaje de equipos, maquetación, inventariado y registro en la base de datos de Inventario, pruebas de funcionamiento, coordinación con los usuarios para la instalación, traslado de equipo, traspaso de datos y programas desde el PC anterior, pruebas de funcionamiento con el usuario hasta obtener su visto bueno, retirada del equipo obsoleto, destrucción del disco duro tras un tiempo prudencial y anotación de los nuevos datos en la base de datos de Inventario del Hospital,

Se valorará el despiece del equipo retirado de cara a revisar sus componentes con el fin de aprovechar los que pueda seguir siendo útiles y como paso previo a desinventarlo para destinarlo a la chatarra.

La empresa ofertante tendrá que entregar un plan de actuación y una relación de los técnicos que dedicará para esta tarea, mínimo cuatro, con sus horarios de trabajo y detallando la experiencia de los mismos en tareas similares en hospitales del SERMAS.

4.2.- OTROS CRITERIOS OBLIGATORIOS

4.2.1.- Planificación, Dirección, Seguimiento y Control

El Hospital nombrará un Director Técnico cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
2. Realizar las certificaciones parciales de servicios prestados.
3. Notificar al adjudicatario cualquier deficiencia que observare en algún componente físico o lógico, así como de la falta de los drivers necesarios para su correcto funcionamiento.

4. Control de las mejoras destinadas para la sustitución de equipos y para la Sustitución / Reparación / Adquisición de piezas no cubiertas en este contrato.
5. Control de posibles penalizaciones.

4.2.2.- Seguridad y Confidencialidad de la Información

El adjudicatario queda expresamente obligado, y así lo hará constar en su oferta, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración cualquier uso no previsto en el presente Pliego, en particular, no proporcionará, sin previa autorización del Hospital, copia de los documentos y/o datos a terceras personas, bajo pena de resolución del contrato con pérdida de la garantía definitiva, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que procediera.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal no serán sacados de sus dependencias habituales para su reparación o destrucción. Si por causas excepcionales fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, se extremarán todas las medidas de seguridad posibles y siempre con la autorización previa de Director Técnico.

En el caso de que los discos o medios de soporte de datos no tengan posible reparación, serán devueltos al Hospital para que éste los destruya.

4.3.- OTROS CRITERIOS VALORABLES

4.3.1.- Renovación / Modernización Tecnológica

Con el objetivo de mejorar el servicio solicitado, minorizando así el número de incidencias por obsolescencia y desgaste de los equipos, el ofertante puede incluir un plan para la renovación / modernización tecnológica del parque informático.

Para el caso de ordenadores personales, se incluirá todo lo necesario para su funcionamiento (sistemas operativo, drives, ...) al igual que la migración de datos y programas desde el PC original. Siempre se buscara la homogenización del parque de ordenadores personales.

Para el caso de las impresoras, las unidades ofertadas deberán tener como mínimo las siguientes características:

- Impresora láser A4.
- Duplex (doble cara).
- Velocidad de impresión mínimo de 33 ppm.
- Compatibilidad con Adobe® PostScript™.
- Funciones para el ahorro de energía.
- Fácil de supervisar y actualizar de forma remota mediante un navegador web.
- Entrega al Hospital de los drivers correspondientes.

Dado que uno de los objetivos de este criterio es la homogenización del parque, se requiere que los equipos ofertados sean de las marcas disponibles en el Hospital, salvo que se ofertara la sustitución total del parque.

Los equipos suministrados tienen que ser compatibles con los Sistemas de Información del Hospital, así como con los sistemas de impresión utilizados. Esta es una condición indispensable para poder valorar este requisito. Pueden realizarse in situ cuantas pruebas se consideren necesarias.

La empresa ofertante, con las premisas arriba mencionadas y en el caso de querer ofrecer este servicio, aportará un plan detallado para este apartado, que será analizado y evaluado por parte del Hospital.

5. OFERTAS: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- Índice.
- Características generales.
 - ◆ Identificación de la oferta.
 - ◆ Alcance e importe económico (sólo se incluirá en el sobre de proposición económica).
 - ◆ Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.
 - ◆ Aceptación de las condiciones de prórroga.
 - ◆ Datos de empresa.
 - ◆ Datos de empresa/s subcontratada/s si las hubiere.

A partir de este punto, los siguientes apartados se particularizarán para cada una de las soluciones que se oferten.

- Descripción de la solución técnica: Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada. Incluir un cuadro resumen de la oferta indicando en qué página de la misma se detalla cada prestación susceptible de ser valorada.
- Se deberá incluir la información requerida en el apartado de Requerimientos Mínimos Técnicos Obligatorios, siguiendo la misma estructura de este apartado y concretando los datos de la oferta que correspondan a lo demandado en cada punto.

La documentación que haya de entregarse se presentará siempre en soporte electrónico, haciendo uso de las herramientas más adecuadas para ello.

Angel Gil Santiago
Jefe del Servicio de Informática