

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE  
REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES,  
ELECTRÓNICA DE RED DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS  
Y REDES DE ALMACENAMIENTO INSTALADOS EN EL HOSPITAL  
GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN*

*EXPEDIENTE: A/SER-041301/2024*

**CENTRO:** Hospital General Universitario Gregorio Marañón

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Realizado / Modificado por	Fecha Modificación	Motivo del cambio
01			Creación del documento

## DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO:

Nombre	Área

## ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO .....	4
2. AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. ....	5
2.1 Ámbito de prestación de los servicios.....	5
2.2 Servicios.....	5
2.2.1 Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo .....	5
2.2.2 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones. ....	6
2.2.3 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad. ....	6
3. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS. ....	8
4. GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO. ....	9
5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO .....	10
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS. ....	11
7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.....	12
8. PENALIDADES .....	13
9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS .....	14
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	15
11. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL .....	16
12. CONSIDERACIONES SOCIALES.....	17
13. CLÁUSULAS ADICIONALES .....	18

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

---

El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento instalados en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, a partir de ahora HGUGM.

## 2. AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

---

Los Servicios de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, descritos en el anexo I, deben contar con los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura suficiente en la gestión de:

1. Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo.
2. Logística e Instalación de Dotaciones.
3. Gestión, Administración y Control de Calidad.

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y Anexos.

### 2.1 Ámbito de prestación de los servicios

Los servicios objeto de este contrato se prestarán en las instalaciones del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

### 2.2 Servicios

#### 2.2.1 Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo

##### 2.2.1.1 Mantenimiento preventivo.

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.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una parada planificada del mismo, la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM decidirá el momento idóneo para la realización de la misma.

##### 2.2.1.2 Mantenimiento correctivo.

Asistencia técnica a petición de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM con el fin de solucionar las averías que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, 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 del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento, con reposición de la información.

Todas las reparaciones deberán realizarse "in situ". Cuando lo anterior no sea posible, se seguirán los procedimientos establecidos por la Subdirección de Sistemas de Información

del HGUGM para la salida de soportes y se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que el adjudicatario retiró para su reparación. Por el contrario, cuando no baste con la reparación y la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM considere que sea necesaria la sustitución parcial o total del equipo, este será de similares características e iguales o superiores prestaciones.

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.

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

### 2.2.2 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones.

Contempla las actividades relacionadas con la logística, instalación y mantenimiento de inventario de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, y se compone de:

Almacenaje, Instalación y Configuración, a partir del aprovisionamiento del material.

Retirada, saneamiento y almacenaje, a partir de la orden de baja en el inventario de activos.

Servicio de Mantenimiento de Inventario, consistente en la actualización, mantenimiento y puesta al día del inventario de activos de TI referidos en el Anexo I y los datos relativos a ubicación, marca, modelo, nº de serie, dirección lógica, garantía o cualquier otro dato técnico contemplado por la herramienta de inventario puesta a disposición del adjudicatario.

El HGUGM determinara que ubicaciones dentro de sus instalaciones, se podrán utilizar para las labores de Almacenaje descritas en los servicios objeto del contrato.

### 2.2.3 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad.

Comprende el conjunto de actividades y acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos en el entorno de Mantenimiento, la mejora continua y la provisión de indicadores y cuadros de mando para el gobierno del contrato por parte del HGUGM.

Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM establezcan y estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) sobre indicadores de carácter objetivo. Estos niveles de servicio inicialmente definidos, podrán ser susceptibles de variación o ampliación durante el periodo de ejecución del servicio, a través del Comité de Seguimiento del Contrato, según se señala en el apartado Comité de Seguimiento.

Así mismo, en relación a los incumplimientos, tanto de los niveles de servicio como de los requerimientos que se solicitan a lo largo del presente Pliego, conllevarán la imposición de las correspondientes penalizaciones que se irán detallando a lo largo del pliego y que también quedan recogidas y detalladas en el apartado de Acuerdos De Nivel De Servicio.

El adjudicatario adquirirá la total responsabilidad sobre los servicios objeto del presente contrato, bajo la perspectiva de mejora continua del servicio prestado, así como el reporte y transferencia de la información y el conocimiento a los responsables designados para el seguimiento del presente contrato.

### 3. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS.

---

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos objeto del contrato. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales.

Esto incluye aquellos repuestos que pudieran ser considerados por los licitantes como consumibles, como por ejemplo las baterías de las controladoras de disco, adaptadores de interfaz y de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo.

En el caso de la sustitución de soportes de información no volátiles, la empresa efectuará un borrado lógico in situ de los datos en el dispositivo en el que estén alojados según procedimiento marcado por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, garantizando su irrecuperabilidad. Si esto no fuese posible, una vez extraído el dispositivo, el responsable de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM procederá a destruirlo físicamente, quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables que haya dispuesto la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.

La empresa certificará los equipos en los que se ha efectuado el borrado de los datos así como el procedimiento de borrado empleado.



## 4. GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO.

---

El adjudicatario aceptará el alta y baja de los mantenimientos unitarios según se vayan produciendo renovaciones tecnológicas de los equipos que son objeto del pliego. La variación de los activos objeto del contrato no supondrá modificación del servicio objeto de este contrato, sino la aplicación de dicho servicio a los nuevos elementos.

## 5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

---

Los Comités de Seguimiento estarán formados por los responsables designados por el HGUGM y el responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y su función principal será la de articularse como mecanismo para el seguimiento y control de las tareas de los servicios de peticiones e incidencias.

La periodicidad de las reuniones del Comité de Seguimiento será por defecto de una vez al mes, a petición del HGUGM. El responsable del HGUGM podrá modificar la periodicidad por defecto. Así mismo podrá convocarse de manera excepcional, a petición del responsable del HGUGM o el de la empresa adjudicataria.

Corresponderá al Comité de Seguimiento las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se les asigne durante la ejecución de la duración del expediente:

- Definición en detalle del alcance para los periodos contemplados, estableciendo los objetivos, cronograma de tareas y distribución de los recursos del servicio, orientados al cumplimiento de los entregables objeto del contrato.
- Seguimiento de la evolución del servicio y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos para los diferentes periodos que se vayan estableciendo en comités anteriores.
- Aprobar cualquier documentación a presentar. En especial todas aquellas que describan de manera objetiva y formal la situación del servicio.
- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)
- Determinación del grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones que se establecen en el pliego de cláusulas técnicas.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.

De estas reuniones del Comité, el responsable de Servicio de la empresa adjudicataria levantará acta, que será revisada y aprobada por los miembros del Comité, para dar constancia de la evolución de los distintos servicios, de los posibles problemas detectados, de los requerimientos aprobados, de la desviación de objetivos, etc.

## 6. 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 del HGUGM, 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, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del HGUGM. 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 HGUGM.

## **7. 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.

## 8. PENALIDADES

Las penalidades a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	PENALIDAD
1	Tiempo de <b>respuesta</b> , para averías tipificadas como "Críticas"	inferior a 0,5 horas	3% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
2	Tiempo de <b>respuesta</b> , para averías tipificadas como "Altas"	inferior a 1 horas	2% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
3	Tiempo de <b>respuesta</b> , para averías tipificadas como "Normales"	inferior a 1,5 hora	1% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
4	Tiempo de <b>resolución</b> , para averías tipificadas como "Críticas"	inferior a 3 horas	3% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
5	Tiempo de <b>resolución</b> , para averías tipificadas como "Altas"	inferior a 6 horas	2% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
6	Tiempo de <b>resolución</b> , para averías tipificadas como "Normales"	inferior a 12 horas	1% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
7	Mantener el inventario de activos	exactitud superior al 95% de los equipos auditados	1 % sobre total del importe de la facturación mensual

## 9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

---

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido que se muestra a continuación en no más de 30 páginas con Fuente Arial y Tamaño de Fuente 12:

### 1. - Resumen ejecutivo

En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y composición del equipo de trabajo, con horas estimadas por perfiles ofertados, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

### 2.- Acatamiento expreso

Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.

### 3.- Descripción de la solución propuesta

Detalle exhaustivo de la propuesta de servicio. Se describirán el planteamiento para cada uno de los servicios contemplados en el contrato. Vías de comunicación, circuitos de trabajo para cada especificación técnica del servicio, metodología de trabajo aplicada al servicio.

#### a) Modelo de prestación de servicios:

- Actividades y cronograma propuestos para garantizar la prestación de cada uno de ellos.

#### b) Modelo de organización y supervisión de los servicios

- Equipo de Coordinación propuesto (estructura y organización).
- Dimensionamiento de los equipos de trabajo propuestos para la prestación de los servicios

#### c) Modelo de comunicación y reporting

- Seguimiento y reporting de los servicios.
- Herramientas tecnológicas de seguimiento.

#### d) Plan de transición de entrada y salida del servicio.

#### e) Actuaciones propuestas para la mejora continua del servicio.

- Herramientas tecnológicas complementarias.

#### f) Plan de Emergencias Críticas ofertado, en el que describirán los protocolos de actuación y medios asignados en el caso de producirse una emergencia crítica.

### 4. Otros Datos Técnicos

Cualquier otra información de interés para describir la solución y servicios ofertados.

## **10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

---

Todo lo relativo a la Normativa de seguridad y protección de datos se ha incluido en el anexo 2 del presente pliego

## 11. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

---

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El HGUGM se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al adjudicatario el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos”.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de su actividad en las instalaciones del HGUGM.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital.
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.



## 12. CONSIDERACIONES SOCIALES

---

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo.

### 13. CLÁUSULAS ADICIONALES

---

El presente pliego junto, junto al de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Madrid, 11 de noviembre de 2024

El Jefe Servicio de la Subdirección de Sistemas de Información,

Fdo.: Victor Cuadrado Martinez