

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE RED DE DATOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA Y CEP EL ARROYO. PA 25/004 S

Contenidos

1.- INTRODUCCION	3
2.- OBJETO DEL CONTRATO	3
3.- COBERTURA Y PRESTACIONES.	3
4.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y REACTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES (presencial y 24x7)	4
4.1.- Auditoría inicial del sistema.....	4
4.2.- Plan de trabajo	4
4.3.- Mantenimiento preventivo.	4
4.4.- Mantenimiento correctivo.....	5
4.5.- Programación, Actuación, Supervisión y Control por parte del HUF de los trabajos de mantenimiento.	6
5.- SERVICIO DE INSTALACIÓN, ADECUACIÓN, RENOVACIÓN Y MEJORA DEL CABLEADO ESTRUCTURADO	7
5.1.- Plan de trabajo.	7
5.2.- Organización de las tareas	7
6.- MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	8
7.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.	8
7.1.- Acuerdos de nivel de servicio.....	8
7.2.- Penalizaciones.....	9
8.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	11
8.1.- Lugar de prestación del servicio.....	11
8.2.- Acceso al sistema y a las instalaciones.....	11
8.3.- Gestión de escalado de incidencias.....	11
8.4.- Gestión informatizada del servicio.	12
8.5.- Formación a superusuarios	12
9.- GESTIÓN DEL CONTRATO.	12
9.1.- Equipo de gestor del contrato. Interlocutores	12

9.2.- Documentación e informes.	13
9.3- Responsabilidad del centro	14
10.- PLANIFICACIÓN	14
10.1.- Inicio del servicio.	14
10.2.- Devolución del servicio.	14
11.- EQUIPO DE TRABAJO.	14
12.- PROPIEDAD INTELECTUAL.....	15
13.- MARCO REGULATORIO APLICABLE: PROTECCIÓN DE DATOS Y ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.....	16
13.1.-Protección de datos.	17
13.2.- Cumplimiento esquema nacional de seguridad.....	18

1.- INTRODUCCIÓN

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura de Red de Datos instalada en el Hospital Universitario de Fuenlabrada y CEP El Arroyo.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El licitador cumplimentará en su oferta los datos solicitados en los Anexos adjuntos a este pliego.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El servicio y tareas de atención a ejecutar en el equipamiento objeto de este contrato tendrán como objetivo primordial garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura de red (lógica y física) así como la mejora sustancial del estado de todos sus componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y evolutivo que se hayan fijado.

Se llevará, asimismo, un seguimiento estadístico de incidencias y averías de cada elemento, mediante una ficha o registro informático individual.

Debe incluir:

- a) Mantenimiento preventivo, correctivo y reactivo de los equipos de comunicaciones que forman parte de la infraestructura de red del Hospital de Fuenlabrada.
- b) Servicio de mantenimiento con atención 24x7x365x4 para la resolución de incidencias que impidan la correcta operativa de cualquiera de los elementos que forman parte de esta infraestructura.
- c) Servicio de instalación, mejora y adecuación del cableado estructurado (ethernet y fibra óptica) instalado en los armarios de comunicaciones (RITI) instalados en el Hospital de Fuenlabrada (28) y CEP El Arroyo (3).

En los anexos que acompañan a este documento se detallan los elementos que serán objeto de estos servicios.

3.- COBERTURA Y PRESTACIONES.

El servicio de mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada debe dar cobertura de asistencia técnica a los elementos detallados en el apartado anterior, y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados a continuación. Se define un único lote que se compone de dos bloques.

- a) Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y reactivo de los equipos de comunicaciones en modalidad mixta (presencial y remota 24x7x365) para los equipos de comunicaciones.
- b) Servicio de instalación, adecuación, renovación y mejora del cableado estructurado

Lote Único

4.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y REACTIVO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES (presencial y 24x7)

4.1.- Auditoría inicial del sistema.

El adjudicatario deberá realizar una auditoría del estado del equipamiento hardware instalado y detallado en el Anexo II.

En caso de que, como resultado de esta auditoría inicial, el adjudicatario identificase algún elemento de hardware que pudiera comprometer el correcto funcionamiento del sistema, propondrá las acciones que considere oportunas (reparación, sustitución, etc.) que garantice la no indisponibilidad del sistema.

Estas actuaciones, en caso de suponer un coste adicional, no estarán incluidas en el alcance de este contrato, siendo objeto de otro expediente. El adjudicatario tendrá la responsabilidad de hacer seguimiento de estas actuaciones y dedicará los recursos necesarios, dentro del alcance de este expediente, para realizar las sustituciones o reparaciones de equipos que sean necesarias a resultas de esta auditoría.

4.2.- Plan de trabajo

El plan de trabajo contempla la presencia física en el Hospital de Fuenlabrada de un técnico especialista con la cualificación requerida en el anexo V que realizará las tareas programadas y atenderá las peticiones de nuevas tareas.

Esta visita presencial se realizará una vez a la semana y tendrá una duración de 5 horas, computando un total de 260 horas anuales (5 horas x 52 semanas).

El horario de asistencia presencial y el día de la semana se acordarán entre el adjudicatario y el responsable del contrato en el Hospital de Fuenlabrada para adecuar estas visitas a las necesidades que el Hospital haya detectado en la semana previa.

4.3.- Mantenimiento preventivo.

Dentro de este apartado de mantenimiento se incluyen todas aquellas tareas/trabajos y revisiones periódicas que, de forma preventiva, se realicen sobre los equipos de comunicaciones con el objeto de evitar fallos en su funcionamiento y garantizar su operativa libre de fallos.

El adjudicatario revisará el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos identificados en el anexo II de forma continua, en las visitas semanales. Deberá entregar un informe en el que detalle las tareas realizadas en cada una de estas visitas y propondrá,

si es preciso, la realización de acciones encaminadas a mejorar el rendimiento general de la infraestructura de red.

De los datos obtenidos se determinará con la debida antelación la necesidad de sustitución parcial o total de alguno de los elementos.

Igualmente indicará los defectos que afecten al rendimiento, gasto, seguridad del usuario. del propio elemento o pueden ser causas de una avería futura.

4.4.- Mantenimiento correctivo.

Este mantenimiento comprende el servicio de soporte telefónico/remoto/presencial para atender incidencias producidas durante la operativa de los equipos de comunicaciones.

La siguiente tabla muestra los niveles gravedad y tiempos máximos obligatorios a cumplir por el adjudicatario en función de la gravedad del tipo de incidencia:

Nivel de gravedad	Descripción de la severidad del incidente	Respuesta inicial de Soporte para equipamientos 24x7x365
Nivel 1	Todas las funciones o una proporción sustancial de las funciones del hardware no están disponibles y no hay una solución provisional posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar un impacto crítico en el funcionamiento de los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 1 Hora (horario 24x7x365)
Nivel 2	Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del hardware no están disponibles y hay una solución provisional posible, o ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil su uso y/o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar un impacto significativo en los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 2 Horas (horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.)
Nivel 3	Cualquier función del hardware que no está disponible o no funciona de la forma documentada, de tal forma que impacta en una reducción de eficiencia que tiene un impacto medio o bajo en los servicios de los sistemas de Información. Una solución provisional puede ser aceptable y se propone e implementa por la empresa adjudicataria.	dentro de 4 Horas (horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.)

Se dispondrá de soporte remoto en el mismo horario para la resolución de incidencias.

La criticidad será asignada por los responsables del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar por escrito su desacuerdo. En caso de no llegarse a un acuerdo la prioridad será la determinada por el contratante.

Se define tiempo de atención o respuesta como el tiempo máximo contado a partir del aviso de incidencia hasta que el personal técnico del adjudicatario contacte con el personal técnico del Hospital, incluida la presencia insitu si fuese necesaria.

Se define tiempo de resolución como aquel tiempo que, contado a partir del límite de tiempo de respuesta, se resuelve la incidencia por parte del adjudicatario. La incidencia estará resuelta cuando el sistema se reestablezca al estado previo a la incidencia.

En el caso de que para la resolución de la incidencia fuese necesario el desplazamiento de un técnico de adjudicatario a las instalaciones del Hospital, se aplicarán los tiempos aquí definidos y el Hospital no incurrirá en gasto alguno adicional por ese concepto.

Las horas trabajadas para realizar este tipo de actuaciones fuera del horario normal de trabajo del hospital se computarán como horas de trabajo dentro del horario normal.

4.5.- Programación, Actuación, Supervisión y Control por parte del HUF de los trabajos de mantenimiento.

El adjudicatario realizará al comienzo del período del contrato la programación de los trabajos de mantenimiento preventivo, que acordará con el Área de Sistemas de Información. El calendario acordado no podrá ser cambiado unilateralmente por ninguna de las partes.

El Área de Sistemas de Información controlará, si lo estima oportuno, las horas de inicio y final de cada inspección preventiva y de cada reparación que se efectúe.

El Área de Sistemas de Información podrá controlar con los medios que estime oportunos y sin limitación, el tiempo efectivo y la realización de los trabajos.

Se requerirá la autorización del Área de Sistemas de Información para hacer coincidir las inspecciones preventivas con las reparaciones. También será necesaria autorización para cualquier trabajo fuera del contrato, para lo cual será preceptiva la presentación y aceptación de un presupuesto.

Después de cada actuación la empresa adjudicataria deberá entregar una hoja de trabajo con la siguiente información, según el caso:

Inspecciones preventivas:

- Se han cumplido todas las operaciones preventivas programadas, según el protocolo establecido.
- Si se ha detectado algún defecto que ha obligado a realizar una actuación preventiva o correctiva adicional.
- Repuestos empleados.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo o instalación queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- Cualquier otra consideración o recomendación que estimen oportuna.
- Reparaciones:
 - Diagnóstico de la avería y causa estimada.

- Descripción de la reparación efectuada.
- Piezas o recambios empleados.
- Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición. Confirmación explícita de que consideran que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.

El Área de Sistemas de Información propondrá las modificaciones que estime necesarias en el programa de mantenimiento aplicado.

La empresa adjudicataria emitirá un informe técnico justificativo ante cualquier tipo de avería repetitiva.

La mayoría de los equipos de comunicaciones incluidos en el alcance de este contrato y relacionados en el Anexo II tienen una garantía de por vida ofrecida por el fabricante del equipo. En caso de avería de alguno de estos elementos, el adjudicatario hará las labores de interlocución necesarias con el fabricante del equipo y ejecutará la garantía en nombre del Hospital de Fuenlabrada, realizando todos los trámites que sean precisos para la reparación o sustitución de elemento averiado. Contará en todo momento con apoyo logístico y operativo por parte del personal del Área de Sistemas de Información del Hospital de Fuenlabrada.

5.- SERVICIO DE INSTALACIÓN, ADECUACIÓN, RENOVACIÓN Y MEJORA DEL CABLEADO ESTRUCTURADO

5.1.- Plan de trabajo.

El hospital de Fuenlabrada, en su evolución natural, necesita de la instalación de nuevos puestos de trabajo y habilitar nuevas zonas operativas. Del mismo modo, los armarios de comunicaciones instalados en las instalaciones del Hospital de Fuenlabrada y CEP El Arroyo sufren modificaciones derivadas de lo expresado en el punto anterior.

Estas tareas requieren en muchas ocasiones de la instalación de nuevas acometidas de cableado estructurado (ethernet y fibra óptica) y de tareas de saneamiento, reordenación y optimización del cableado de estos armarios periféricos.

El hospital necesita disponer de una bolsa de horas de técnico especialista en cableado para asumir con la diligencia precisa las demandas de los diferentes servicios y áreas de hospital.

El hospital estima que la bolsa de horas necesaria para asumir estas tareas es de 416 horas anuales (52 jornadas de 8 horas).

Las horas trabajadas para realizar este tipo de actuaciones fuera del horario normal de trabajo del hospital se computarán como horas de trabajo dentro del horario normal.

5.2.- Organización de las tareas

El Hospital de Fuenlabrada planificará con el apoyo del adjudicatario las tareas a realizar que incluirán mano de obra de técnico especialista y todo el material necesario para realizar las tareas (cableado, elementos de rack u otros elementos).

El adjudicatario valorará económicamente el coste de los materiales y este coste se dividirá por el coste de hora/técnico y el resultado será el número de horas adicionales que se consumirán de la bolsa de horas para sufragar el coste de estos materiales.

El hospital remitirá la solicitud de realización de una tarea al adjudicatario en la que incluirá con el mayor detalle posible la tarea a realizar, el horario tentativo para realizar esta tarea y cualquier otro aspecto necesario para ofrecer el máximo detalle posible.

El adjudicatario responderá a esta solicitud con una planificación detallada de los trabajos a realizar que incluirán, de forma obligatoria, estos apartados:

- Valoración en horas de este trabajo
- El impacto en la actividad del Hospital
- Plan de trabajo.
- Material a utilizar
 - o Cableado horizontal
 - o Elementos de canalización y otros.
- Servicios profesionales necesarios para realizar las configuraciones en los equipos instalados (si procede)
- Incluirán certificación del cableado UTP/FO mediante Fluke o similar
- Actualización de la documentación existente.

6.- MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

El Hospital facilitará al adjudicatario los planos de superficie en formato CAD donde se indicarán las ubicaciones de cada uno de los armarios periféricos (RITI) objeto de este contrato y toda la documentación relativa a las conexiones entre estos armarios y las salas principales de comunicaciones (CPD) existentes en el Hospital. También incluirá un detalle cada equipo de comunicaciones (switch) instalado en cada armario de comunicaciones.

Cualquier trabajo que se realice y que implique alguna modificación en la documentación, deberá ser reflejada en ella con el fin de disponer de una imagen real y actualizada de la infraestructura de red.

El Hospital de Fuenlabrada utiliza la herramienta de software “The Dude” para monitorizar y tener acceso de forma centralizada a los equipos de comunicaciones y será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizada esta aplicación y si propone su sustitución por otra herramienta, ésta será instalada y mantenida por el adjudicatario sin coste adicional para el hospital.

7.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.

7.1.- Acuerdos de nivel de servicio.

En los apartados anteriores de este pliego de prescripciones técnicas se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados a la resolución de incidencias de hardware y de software, que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al Hospital de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

7.2.- Penalizaciones.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados en los apartados mencionados anteriormente se medirán, evaluarán y penalizarán mensualmente. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, por causas imputables al adjudicatario, supondrán el cálculo de una regularización en la facturación según las condiciones que se detallan a continuación:

- Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los incidentes tanto de hardware como de software.
- Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. El adjudicatario deberá disponer de personal de apoyo formado y con los conocimientos necesarios para poder resolver las incidencias que se puedan producir durante la vigencia del contrato.
 - Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.

Las Penalidades se calcularán mensualmente. El Hospital de Fuenlabrada podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Hospital De Fuenlabrada, a través de la comisión de seguimiento, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Sus acuerdos serán ejecutivos y una vez aprobados, se seguirán los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, supera el 20% del Total de la Factura

mensual, el Hospital quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), el Hospital quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que el Hospital pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para el Hospital de Fuenlabrada, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará al Hospital de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

La metodología seguida para penalizar los incumplimientos de los niveles de servicio en función al tipo de severidad se detalla a continuación:

- $N1-ANS = (100 \times N1-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 1 durante el periodo de facturación})$.
- $N2-ANS = (100 \times N2-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 2 durante el periodo de facturación})$.
- $N3-ANS = (100 \times N3-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 3 durante el periodo de facturación})$.

El cómputo del seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio se revisará en el periodo de facturación y su incumplimiento se penalizará en el pago del servicio del mantenimiento en base a las siguientes tablas:

- Nivel 1:

N1-ANS	PENALIZACIÓN A APLICAR
100%	SIN PENALIZACION
$90\% < N1-ANS < 100\%$	El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$85\% < N1-ANS \leq 90\%$	El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$80\% < N1-ANS \leq 85\%$	El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$N1-ANS \leq 80\%$	El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar

- Nivel 2:

N2-ANS	PENALIZACIÓN A APLICAR
100%	SIN PENALIZACION

90% < N2-ANS < 100%	El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar
85% < N2-ANS ≤ 90%	El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar
80% < N2-ANS ≤ 85%	El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar
N2-ANS ≤ 80%	El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar

- Nivel 3:

N3-ANS	PENALIZACIÓN A APLICAR
100%	SIN PENALIZACION
90% < N3-ANS < 100%	El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar
85% < N3-ANS ≤ 90%	El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar
80% < N3-ANS ≤ 85%	El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar
N3-ANS ≤ 80%	El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar

8.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

8.1.- Lugar de prestación del servicio

La prestación del servicio tendrá lugar en el Hospital de Fuenlabrada para todas las acciones relativas a los equipos de comunicaciones y las relativas al cableado estructurado. Para aquellas actividades en las que sea posible o necesario (incidencias graves) podrán realizarse en las propias instalaciones del Hospital de Fuenlabrada o bien se podrán realizar remotamente desde las oficinas del licitador.

8.2.- Acceso al sistema y a las instalaciones

El Hospital de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a los recursos técnicos y ubicaciones. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos del RGPD y a respetar los acuerdos de encargo de tratamiento que se anexarán al contrato.

8.3.- Gestión de escalado de incidencias.

Al notificar un incidente, el Hospital de Fuenlabrada tendrá el contacto de los recursos del adjudicatario. Esta comunicación se producirá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Los incidentes se podrán notificar indistintamente por teléfono o por correo electrónico.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un incidente, el Hospital y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como

los parámetros para una resolución adecuada. Un incidente puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

En el caso de que el incidente deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del incidente desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

8.4.- Gestión informatizada del servicio.

Aquellas intervenciones efectuadas en los equipos serán gestionadas informáticamente, poniendo a disposición del gestor asignado por el centro todos los datos e informes cuando sean requeridos.

8.5.- Formación a superusuarios

El Hospital podrá requerir la impartición de sesiones de formación (presenciales u online) a estos grupos de usuarios:

- Usuarios técnicos administradores de la infraestructura de comunicaciones.

9.- GESTIÓN DEL CONTRATO.

9.1.- Equipo de gestor del contrato. Interlocutores

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

Dirección por parte del Hospital de Fuenlabrada

A la formalización del contrato, el Hospital de Fuenlabrada designará al responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán entre otras las siguientes:

- Actuar como interlocutor con el responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará un responsable de los Servicios. Esta persona desarrollará entre otras las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con el responsable del Contrato del Hospital de Fuenlabrada en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato.
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.

- Canalizar las incidencias que se pudieran producir en el sistema para su resolución.
- Recoger los requerimientos de mejora que pudieran surgir durante la vigencia del contrato para realización por parte de la empresa adjudicataria.
- Informar al Hospital de Fuenlabrada de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

Comité de Seguimiento.

Se establecerá un comité de seguimiento que se regirá por las siguientes normas mínimas:

- Será encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
- Estará formado, por el responsable del Contrato designado por el Hospital, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
- En este comité se revisará el informe de seguimiento del servicio y se podrán discutir los niveles de criticidad establecidos por el HUF a las incidencias surgidas en el periodo.
- A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
- Tras las reuniones, el responsable de los Contrato del Hospital o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será trimestral, sin perjuicio de que el Hospital de Fuenlabrada se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias. Estas reuniones podrán ser tanto presenciales como telemáticas.

9.2.- Documentación e informes.

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Hospital de Fuenlabrada a tales efectos, la información y documentación que estas 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.

Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato se aportarán en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

Los informes de nivel de servicio y seguimiento interno se elaborarán con una periodicidad trimestral por parte del licitador y serán tratados en las reuniones de seguimiento del servicio por parte del comité designado a tal efecto.

9.3- Responsabilidad del centro

El Hospital se compromete a:

- Dar acceso al personal de la empresa adjudicataria durante el período de cobertura a fin de poder realizar los trabajos de mantenimiento.
- Proporcionar espacio de trabajo suficiente y medios comunes como son mesa y tomas eléctricas
- Mantener los elementos en las adecuadas condiciones de trabajo, según indiquen sus especificaciones técnicas.
- Mantener y conservar la documentación entregada como soporte de la instalación.

10.- PLANIFICACIÓN

10.1.- Inicio del servicio.

El inicio del servicio tendrá lugar en el momento de la firma del contrato.

10.2.- Devolución del servicio.

Tres meses antes de terminar el periodo de contratación del servicio, se empezará a gestionar la devolución del servicio al Hospital. Durante este periodo, se revisará el correcto funcionamiento del sistema y toda la documentación relativa al mismo, de tal manera que otro licitador pueda tomar el control del sistema en correctas condiciones.

En caso de producirse un cambio de licitador como consecuencia de un nuevo concurso, el licitador anterior se solapará con el nuevo 1 mes para hacerle transferencia de toda la configuración del equipamiento, de tal manera que el nuevo licitador pueda realizar correctamente su trabajo desde el primer minuto evitando que el Hospital sufra algún tipo de indisponibilidad del sistema con origen en la realización incorrecta de la transferencia de conocimiento.

11.- EQUIPO DE TRABAJO.

La empresa adjudicataria será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal (sea propio o subcontratado), por el ejercicio de su profesión en el Hospital.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Hospital, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista.

Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

Los daños que en el Hospital el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del hospital, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria. También será responsable la adjudicataria de las sustracciones de cualquier material,

valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el señalado en el apartado anterior.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Hospital podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de su conflicto.

En caso de huelga del personal que preste servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos servicios o actividades que son indispensables para el funcionamiento sanitario.

12.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

La información, datos o especificaciones facilitadas por el HOSPITAL al contratista o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros. En especial, se considera confidencial la información facilitada por el ECIT cuando contenga datos de carácter personal o cuando por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

El contratista y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del contrato, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas.

El contratista y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que los incumplimientos de las citadas obligaciones pudieran derivarse para la Corporación Insular o para terceras personas.

De acuerdo con el artículo 133.2 de la LCSP el contratista se compromete a respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato. Este deber se mantendrá durante un plazo de CINCO (5) AÑOS desde el conocimiento de esa información.

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al Hospital de Fuenlabrada, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

No se incluye en el anterior apartado los derechos de uso sobre los productos protegidos con propiedad intelectual y que se adquieran para la puesta en marcha de los sistemas citados como complemento a esta contratación.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o 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 Hospital de Fuenlabrada.

13.- MARCO REGULATORIO APLICABLE: PROTECCIÓN DE DATOS Y ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.

En materia de protección de datos, además del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de protección de datos), aplica la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

En íntima relación con la normativa de protección de datos expresada, es de obligada consideración la normativa de seguridad de la información introducida por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que ha venido a derogar el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. La citada norma reglamentaria es de carácter básico (Disposición final primera), y tiene por objeto continuar con la regulación del Esquema Nacional (en adelante ENS) en el ámbito de la administración electrónica, establecido en el artículo 156.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen Jurídico del Sector Público, implementando el Plan Nacional de Ciberseguridad aprobado el 29 de marzo de 2022 por el Consejo de ministros.

El marco regulatorio aplica a los datos de carácter personal y a los sistemas de información, siendo que, para evitar errores de interpretación se definen como:

Sistema de información (glosario de términos y definiciones incluido en el Anexo IV del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo:

“Sistema de información” se entiende, de acuerdo con “cualquiera de los elementos siguientes:

1.º Las redes de comunicaciones electrónicas que utilice la entidad del ámbito de aplicación de este real decreto sobre las que posea capacidad de gestión;

2.º Todo dispositivo o grupo de dispositivos interconectados o relacionados entre sí, en el que uno o varios de ellos realicen, mediante un programa, el tratamiento automático de datos digitales;

3.º Los datos digitales almacenados, tratados, recuperados o transmitidos mediante los elementos contemplados en los números 1.º y 2.º anteriores, incluidos los necesarios para el funcionamiento, utilización, protección y mantenimiento de dichos elementos.”

Datos personales (art. 4 1) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016):

“Datos personales”: toda información sobre una persona física identificada o identificable (el interesado); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

13.1.-Protección de datos.

En el caso de que la ejecución del contrato requiera el acceso y/o tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del HOSPITAL este último ostentará la condición de **Responsable de Tratamiento** y el contratista ostentará la condición de **Encargado del Tratamiento**.

En este caso, el tratamiento de los datos personales por el Encargado se regirá por la presente cláusula y por las condiciones establecidas en el contrato relativo al **ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL y que será formalizado junto con el contrato administrativo**. Estas condiciones, que vinculan al Encargado respecto del responsable, constituyen el “Acuerdo del Encargo de tratamiento” al que hace referencia el artículo 28.3 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

El contratista asume la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, así como las obligaciones establecidas en el presente pliego relativas a la protección y tratamiento de datos personales que se califican como **obligaciones contractuales esenciales y su incumplimiento tendrá efectos resolutorios del contrato**, de conformidad con lo establecido en la cláusula 40 del pliego de condiciones administrativas. En concreto, las obligaciones que se contraen son las siguientes:

- a) La **finalidad del tratamiento** de los datos personales por el contratista, que es única y exclusivamente, para la ejecución del objeto del contrato.
- b) La obligación de la persona adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración responsable, en la que ponga de manifiesto dónde están ubicados los **servidores informáticos**, propios o de terceros, en los que, en su caso, se tratasen datos de carácter personal derivados de la ejecución del contrato, así como también deberá declararse el **lugar** desde se prestarán los servicios asociados a estos servidores (recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos).
- c) La obligación de la persona contratista de notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que se produzca durante la ejecución del contrato, de la información facilitada en la declaración a la que se refiere la letra c) anterior.

d) La obligación de los licitadores de presentar una declaración responsable, en la que deben indicar si tienen previsto **subcontratar los servidores informáticos**, en los que fueran a tratarse datos de carácter personal derivados de la ejecución del contrato **y/o, en su caso, los servicios asociados** (recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión de los datos).

e) La obligación de la persona contratista principal de notificar por escrito al órgano de contratación cualquier modificación que se produzca durante la ejecución del contrato principal de la información facilitada en la declaración a la que se refiere la letra d) anterior y toda la información necesaria, en su caso, sobre los nuevos subcontratistas.

El subcontratista o el cesionario, en su caso, del presente contrato estará sujeto asimismo a las obligaciones impuestas para el contratista en el Encargo de tratamiento de datos de carácter personal.”

13.2.- Cumplimiento esquema nacional de seguridad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
La ejecución del presente contrato implica el uso de sistemas de información incluidos en el ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad, para realizar el objeto del contrato:
NO lo requiere.
X SI lo requiere.
La categoría de seguridad del citado sistema de información es:
<input type="checkbox"/> Básica x Media <input type="checkbox"/> Alta

Al tratarse de un sistema de información con categoría de seguridad media, se requiere que la empresa adjudicataria acredite el efectivo cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, mediante la presentación de la CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD con el ENS de los sistemas de información, emitido por alguna de las entidades certificadoras acreditadas.

Firmado por ARANZANA
GONZALEZ VICENTE -



certificado emitido por
SIA SUB01