

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES Y SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO QUE FORMAN LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y VIRTUAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA. PA S 25-005 S

## Contenidos

1.- INTRODUCCIÓN. ....	3
2.- OBJETO DEL CONTRATO. ....	3
3.- COBERTURA Y PRESTACIONES. ....	3
4.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y REACTIVO DE LOS SERVIDORES, SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES, QUE FORMAN PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE PROCESO DE DATOS DEL HOSPITAL EN HORARIO 24X7X365.....	4
4.1.- Auditoría inicial del sistema.....	4
4.2.- Plan de trabajo. ....	4
4.3.- Mantenimiento preventivo. ....	5
4.4.- Mantenimiento correctivo / reactivo.....	5
4.5.- Programación, Actuación, Supervisión y Control por parte del HUF de los trabajos de mantenimiento. ....	6
5.- MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA. ....	8
6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES. ....	8
6.1.- Acuerdos de nivel de servicio.....	8
6.2.- Penalizaciones.....	8
7.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	10
7.1.- Lugar de prestación del servicio.....	10
7.2.- Acceso al sistema y a las instalaciones.....	11
7.3.- Gestión de escalado de incidencias.....	11
7.4.- Gestión informatizada del servicio. ....	11
7.5.- Formación a superusuarios. ....	11
8.- GESTIÓN DEL CONTRATO. ....	11
8.1.- Equipo de gestor del contrato. Interlocutores. ....	11
8.2.- Documentación e informes. ....	12
8.3.- Responsabilidad del centro. ....	13

9.- PLANIFICACIÓN.....	13
9.1.- Inicio del servicio. ....	13
9.2.- Devolución del servicio. ....	13
10.- EQUIPO DE TRABAJO.....	14
11.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	14
11.1.-Protección de datos. ....	15
11.2.- Información sobre la arquitectura de seguridad.....	16
11.3.- Medidas de seguridad implementadas.....	17
11.4.- Incidentes de seguridad. ....	17
11.5.- Mantenimiento.....	17
11.6.- Cesión del contrato. ....	17
11.7.- Restricciones generales. ....	17
11.8.- Cumplimiento esquema nacional de seguridad.....	18
12.- PROPIEDAD INTELECTUAL.....	18
13.- MEDIO AMBIENTE.....	19
13.1.- Obligaciones Y Prohibiciones.....	19
13.2.- Condiciones particulares sobre residuos. ....	19
13.3.- Buenas prácticas ambientales.....	20
14.- ESTADO DE LOS ELEMENTOS.....	20
15.- INCORPORACIÓN AL CONTRATO.....	20
16.- OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	20
ANEXO I: PROPUESTA DE EJECUCION Y DOCUMENTACION A ENTREGAR. ....	20
ANEXO II. AMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA. ....	22
ANEXO III. EXCLUSIONES.....	22
ANEXO IV. MECANISMOS DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS. ....	22
Anexo V. Cualificación del personal técnico asignado a este contrato. ....	22

## 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 servidores y sistemas de almacenamiento que forman parte de la infraestructura física y virtual del Centro de Proceso de Datos (CPD) del Hospital de Fuenlabrada.

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 física y lógica, 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.

La infraestructura tiene esta arquitectura lógica que también es objeto de este contrato de mantenimiento

- Plataforma de virtualización formada por
  - o Cabina de almacenamiento (NetApp)
  - o Servidores CISCO
  - o Electrónica de red dedicada
  - o Software de virtualización VMWare vSphere
  - o Software de backup Veeam Backup
- Plataforma de almacenamiento a largo plazo del sistema PACS
  - o Cabinas de almacenamiento (2) HP StorageEasy

## 3.- COBERTURA Y PRESTACIONES.

El servicio de mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada debe incluir:

- a) Mantenimiento preventivo, correctivo y reactivo de los servidores, sistemas de almacenamiento y equipos de comunicaciones, que forman parte de la infraestructura de proceso de datos 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 gestión de software de la plataforma virtualizada (VMWare), de la solución de backup (Veeam) y de la solución de almacenamiento a largo plazo del sistema PACS.
  - a. Las licencias de software de virtualización (VMWare) y Backup (Veeam) NO son objeto de este contrato de mantenimiento y se licitarán de forma independiente. El adjudicatario será responsable de la gestión de estas licencias a nivel de instalación y actualización de software, cuando el hospital proporcione nuevas versiones de software.
- d) Servicio de gestión del clúster de almacenamiento NetApp que da soporte a la infraestructura virtual

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

## 4.- SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y REACTIVO DE LOS SERVIDORES, SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES, QUE FORMAN PARTE DE LA INFRAESTRUCTURA DE PROCESO DE DATOS DEL HOSPITAL EN HORARIO 24X7X365.

### 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 resultados de esta auditoría.

### 4.2.- Plan de trabajo.

El plan de trabajo contempla la supervisión constante de los elementos que forman parte de esta infraestructura por parte de técnicos especialistas con la cualificación requerida en el anexo V que realizará las tareas programadas y atenderá las peticiones de nuevas tareas. Esta supervisión proactiva y reactiva se realizará de forma remota en horario de 8:00 a 17:00. El adjudicatario deberá disponer de sistemas de alerta que notifiquen, tanto a sus técnicos como al personal del Hospital de las incidencias que se produzcan.

El Hospital de Fuenlabrada, dada su naturaleza tiene un funcionamiento continuo, con horario de atención a la población 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año y es preciso garantizar el correcto funcionamiento de esta infraestructura durante todo el período de actividad del Hospital.

Por ese motivo, el adjudicatario proporcionará un servicio de atención 24x7x365 para atender incidencias que puedan producirse en cualquiera de los elementos que forman parte de esta infraestructura.

El personal del área de Sistemas de Información notificará, mediante los canales de comunicación indicados en el Anexo IV, la incidencia al adjudicatario que deberá disponer de personal técnico con la cualificación apropiada para atender esta incidencia y plantear las medidas necesarias para minimizar el impacto de la incidencia y resolverla en el menor plazo posible.

#### 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 y sistemas que forman parte de esta plataforma 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, de forma diaria. Deberá entregar un informe mensual en el que detalle las tareas realizadas en cada revisión preventiva y propondrá, si es preciso, la realización de acciones encaminadas a mejorar el rendimiento general de la infraestructura.

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 / reactivo.

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

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	Dentro de 1 Hora (horario 24x7x365)

Nivel de gravedad	Descripción de la severidad del incidente	Respuesta inicial de Soporte para equipamientos 24x7x365
	el funcionamiento de los servicios de los sistemas de Información	
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.

#### 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:

- Que 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.

El adjudicatario será responsable de la gestión de los contactos con los diferentes fabricantes que ofrecen los servicios de garantía de los elementos software y hardware. 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.- MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.

El Hospital facilitará al adjudicatario la documentación actualizada de los elementos que forman parte de esta infraestructura y será responsabilidad de este mantener esta documentación actualizada con los cambios que se hayan producido con el fin de disponer de una imagen real y actualizada de la infraestructura de red.

## 6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.

### 6.1.- 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.

### 6.2.- 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:

<b>N1-ANS</b>	<b>PENALIZACIÓN A APLICAR</b>
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:

<b>N2-ANS</b>	<b>PENALIZACIÓN A APLICAR</b>
100%	SIN PENALIZACION
$90\% < N2-ANS < 100\%$	El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$85\% < N2-ANS \leq 90\%$	El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$80\% < N2-ANS \leq 85\%$	El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$N2-ANS \leq 80\%$	El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar

- Nivel 3:

<b>N3-ANS</b>	<b>PENALIZACIÓN A APLICAR</b>
100%	SIN PENALIZACION
$90\% < N3-ANS < 100\%$	El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$85\% < N3-ANS \leq 90\%$	El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$80\% < N3-ANS \leq 85\%$	El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar
$N3-ANS \leq 80\%$	El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar

## 7.- GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

### 7.1.- Lugar de prestación del servicio.

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

## 7.2.- 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.

## 7.3.- 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), clarificará cual ha sido la causa real del mismo, y proporcionará la documentación final.

## 7.4.- 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.

## 7.5.- 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.

# 8.- GESTIÓN DEL CONTRATO.

## 8.1.- 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.

## **8.2.- 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.

### 8.3.- 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.

## 9.- PLANIFICACIÓN.

### 9.1.- Inicio del servicio.

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

### 9.2.- 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.

## 10.- 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.

## 11.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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”.*

### 11.1.-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 registrará 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.”

## 11.2.- Información sobre la arquitectura de seguridad.

Será requisito obligatorio que el Adjudicatario, cuando sea relevante para el servicio prestado, especialmente a efectos de definición de requisitos de interconexión, aporte la información necesaria sobre el sistema que soporta los servicios, respecto a la arquitectura de seguridad, con el objeto de facilitar a la entidad pública contratante el cumplimiento de sus obligaciones, tales como la realización del Análisis de Riesgos o el subsiguiente Plan de Tratamiento de Riesgos.

Asimismo, aportará los diagramas de red, esquemas de elementos físicos, esquemas de interconexión y esquemas lógicos de sistemas que muestren a la entidad cliente la infraestructura física y lógica de la que forma parte el servicio objeto de contratación.

Todo ello será exigible siempre que los antedichos requisitos no estén adecuadamente cubiertos por la Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS que pudiera poseer el Adjudicatario, con relación a los sistemas de información utilizados para la prestación de los servicios contratados.

### 11.3.- Medidas de seguridad implementadas.

El Hospital de Fuenlabrada podrá requerir al Adjudicatario, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas si así se determinan.

De esta forma, el Hospital de Fuenlabrada podrá dar conformidad a sus propios requisitos del ENS y conocer si existen medidas de seguridad adicionales o complementarias a las exigidas por la categoría de su/s sistema/s.

### 11.4.- Incidentes de seguridad.

El Adjudicatario tiene la obligación de comunicar al Hospital de Fuenlabrada cualquier incidente de seguridad que afecte a la seguridad de la entidad o a sus sistemas de información en cuanto sea conocedor. El plazo de comunicación no podrá ser superior a 72 horas.

### 11.5.- Mantenimiento.

El Adjudicatario deberá mantener el equipo físico y lógico que constituye el sistema atendiendo a las especificaciones de los fabricantes sobre instalación y mantenimiento, realizando un seguimiento continuo de los anuncios de defectos y estableciendo un procedimiento que permita analizar, priorizar y determinar cuándo aplicar las actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones.

### 11.6.- Cesión del contrato.

El contratista no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato.

### 11.7.- Restricciones generales.

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.

- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos, tabletas o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

#### 11.8.- Cumplimiento esquema nacional de seguridad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
<p>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:</p> <p>NO lo requiere.  X SI lo requiere.</p> <p>La categoría de seguridad del citado sistema de información es:</p> <p><input type="checkbox"/> Básica <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta</p>

Al tratarse de un sistema de información con categoría de seguridad alta, se requiere que la persona adjudicataria acredite el efectivo cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, mediante la presentación de la documentación que se indica en el apartado que se detalla a continuación y entre la que se incluye la correspondiente CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD con el ENS de los sistemas de información relacionados en el apartado siguiente, emitido por alguna de las entidades certificadoras acreditadas relacionadas en el siguiente enlace.

<https://ens.ccn.cni.es/es/certificacion/entidades-de-certificacion>

## 12.- PROPIEDAD INTELECTUAL

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.- MEDIO AMBIENTE.

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

### 13.1.- Obligaciones Y Prohibiciones.

Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.

Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.

Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.

Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.

Reducción de ruidos y olores.

Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.

Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.

Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

### 13.2.- Condiciones particulares sobre residuos.

Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.

Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el

adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.

Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.ej. no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).

No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).

En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

### 13.3.- Buenas prácticas ambientales.

Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).

No malgastar el agua.

Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

## 14.- ESTADO DE LOS ELEMENTOS.

Los elementos cubiertos por el presente contrato deberán estar en condiciones nominales de funcionamiento al hacerse el adjudicatario cargo del mantenimiento de los mismos.

El mismo requisito se exige al cesar el adjudicatario en el desarrollo de su función, bien por finalización del contrato o por cualquier otra causa.

## 15.- INCORPORACIÓN AL CONTRATO.

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

## 16.- OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.

### ANEXO I: PROPUESTA DE EJECUCION Y DOCUMENTACION A ENTREGAR.

Indicará:

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no

incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

1. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la infraestructura, planteamiento general, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

2. Descripción de la solución propuesta.

- Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de la infraestructura en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales, metodológicos (cronograma de incidencias, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

- Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos. Tipo de averías, materiales, partes y actuaciones incluidas y excluidas en los elementos de la solución. Tiempo de respuesta, horario, calendario y localización de emergencia.

- Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

- Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

- Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

## ANEXO II. AMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA.

Detalle de equipos (servidores, sistemas de almacenamiento y comunicaciones) (ver documento adjunto).

## ANEXO III. EXCLUSIONES.

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.

## ANEXO IV. MECANISMOS DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS.

Indicará

- Teléfono de notificación de incidencias en horario 24x7x365
- Plataforma WEB para el registro y seguimiento de incidencias
- Dirección de correo electrónico para la apertura de incidencias leves.

## Anexo V. Cualificación del personal técnico asignado a este contrato.

La empresa adjudicataria deberá contar con las siguientes acreditaciones técnicas

- NetApp Gold Partner.
- NetApp Certified Data Administrator (NCDA).
- Veeam Silver Partner.
- VMware Data Center Virtualization.
- Un especialista acreditados AXELOS ITIL 4 Foundation.
- Un especialista acreditado Uptime Institute AOS
- Especialista acreditado WELL AP.
- Un especialista acreditados como asociado BREEAM.

Los licitadores acreditarán su solvencia técnica mediante la relación de los principales servicios efectuados, en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato.

La acreditación se realizará mediante certificados expedidos por los destinatarios, facturas o cualquier documento en el que se acredite la naturaleza de los servicios realizados y los importes.

Junto con lo anteriormente indicado, se exigirá al empresario como acreditación de su solvencia técnica estar en posesión de los siguientes certificados equivalentes expedidos por un servicio de certificación oficial autorizado:

- Certificación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la calidad.

- Certificación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión ambiental.
- Certificación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 27001 de Sistemas de Gestión de seguridad de la información.
- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) – Categoría Media o superior.
- Conformidad de cumplimiento del RGPD.

Firmado por ARANZANA GONZALEZ  
VICENTE - [REDACTED]\* el día  
19/12/2025 con un certificado  
emitido por SIA SUB01