PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO "VRIGEN DE LA ARRIXACA" Y EL CENTRO DE ESPECIALIDADES "DOCTOR QUESADA SANZ"

Índice

1 Introducción 2
2 Objeto 2
3 Alcance y características del servicio 2
3.1 Alcance 2
3.2 Descripción del servicio 3
4 Consideraciones generales 6
4.1 Gestión del servicio 6
4.2 Certificados de calidad 6
4.3 Propiedad intelectual, Seguridad y Confidencialidad 7
4.4 Transferencia tecnológica y documentación 7
4.5 Responsabilidad 8
5 Niveles de servicio 8
5.1 Horario 8
5.2 Personal dedicado 8
5.3 Tiempo de respuesta a incidencias 8
5.4 Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte 8
6 Medios humanos 10

1 Introducción

El Servicio Murciano de Salud (SMS) se apoya fuertemente en los sistemas de información para cumplir las funciones que tiene encomendadas en cuanto a la gestión de la asistencia sanitaria de los ciudadanos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Buena parte del uso de estos sistemas se destina al apoyo directo a los procesos asistenciales o de los procesos relacionados con las gestiones necesarias para tal fin, tales como la gestión de recursos humanos o financiera.

Los sistemas de información desplegados y utilizados por el Servicio Murciano de Salud y por el Área I Murcia Oeste, requieren de ordenadores para interactuar con ellos con el fin de registrar, procesar y explotar datos que permitan analizar, observar, optimizar y mejorar la actividad realizada y, por tanto, los servicios sanitarios que reciben los ciudadanos.

Dada la extensión, variedad y complejidad de tales actividades, el parque instalado de equipos informáticos es muy elevado, convirtiéndose la gestión y mantenimiento de los mismos en una tarea de primer orden.

Se requiere, por tanto, de un soporte que asegure el correcto funcionamiento de los mismos en todo momento y que incluya las parametrizaciones y adaptaciones necesarias para que este funcionamiento se produzca en el entorno tecnológico que especifique el SMS en cada ocasión.

2 Objeto

El objeto del presente pliego es definir el alcance y las características técnicas, y establecer las normas y procedimientos para la contratación de servicios de soporte y mantenimiento del hardware y software de equipos informáticos instalados en el Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca y en el Centro de Especialidades Periférico "Dr. Quesada Sanz", dependientes de la Gerencia de Salud del Área I, Murcia - Oeste (en adelante, Gerencia).

3 Alcance y características del servicio

3.1 Alcance

- Ordenadores personales, portátiles, tablet PC's, monitores, impresoras, escáneres, equipos de electrónica de red, equipos de videoconferencia conectados a la red corporativa, proyectores, periféricos multimedia y resto de periféricos autorizados por el Servicio de Informática de la Gerencia o la Subdirección General de Tecnologías de la Información del SMS (en adelante SGTI), instalados o en el inventario del Hospital y del Centro de Especialidades Dr.

Quesada y aquellos que se incorporen o adquieran durante el periodo de vigencia del contrato.

3.2 Descripción del servicio

El servicio objeto del presente contrato comprenderá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

3.2.1 Mantenimiento preventivo

Conjunto de acciones destinadas a asegurar una correcta presentación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos objeto del contrato.

Se requiere que el adjudicatario destine una parte de sus recursos a actuaciones preventivas y que muestre dinamismo y anticipación en la resolución de los problemas y en la mejora de las prestaciones. Esta proactividad implicará, entre otras cosas:

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones de la configuración de equipos o del proceso para mejorar los resultados.
- Identificación de fallos repetitivos que implican un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual. Asimismo se deben efectuar recomendaciones sobre este replanteamiento.

Estas acciones supondrán revisiones periódicas de los equipos y sus periféricos con objeto de evitar posibles averías derivadas del uso, desgaste de elementos, etc.

- Todos los equipos informáticos podrán ser objeto de una revisión preventiva durante el periodo de duración del contrato.

  El mantenimiento preventivo deberá consistir, al menos, en la limpieza interna de los equipos y la comprobación del correcto funcionamiento, tanto del software, como de cualquier componente hardware instalado. En caso de detectar elementos que deban ser reparados o sustituidos, serán aplicables las especificaciones recogidas en el apartado de Mantenimiento Correctivo.

- En los equipos que contengan unidades de almacenamiento, la empresa adjudicataria garantizará la seguridad de los datos mediante copia de respaldo antes de proceder a cualquier operación sobre tales unidades.

- El mantenimiento preventivo se acomodará en todo lo posible a las especificaciones del fabricante del equipo.

3.2.2 Mantenimiento correctivo

Restitución de la funcionalidad incluyendo la reparación de averías y la subsanación de cualquier tipo de incidencia de naturaleza hardware, para todos los equipos objeto del contrato.

El adjudicatario recibirá notificación de incidencias registradas en la aplicación informática del centro de soporte del SMS o por los canales que se determine. Deberá gestionar estas incidencias según se especifica más adelante en este pliego, y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas. El soporte operativo debe tener disponibilidad en horario laboral.

Las incidencias deberán ser atendidas y gestionadas en su totalidad usando las herramientas y canales corporativos que establezca el SMS.

Cuando una incidencia sea reportada al adjudicatario o ésta sea detectada al realizar una tarea de soporte preventivo el adjudicatario procederá del siguiente modo:

- Estudio de la incidencia y determinación de su naturaleza. Hay que tener en cuenta que el primer nivel de soporte lo ofrece el centro de soporte del SMS, por lo que se contará con un filtrado previo de incidencias.
- Si se trata de una incidencia propia de soporte, se realizará la acción correctiva adecuada. Si no se trata de una incidencia propia de soporte, deberá informar al responsable de soporte del Servicio de Informática de esta Gerencia para su correcta asignación.
- Se considera incidencia propia de soporte:
    - Colaborar con el Servicio de Informática y con el centro de soporte del SMS en la instalación y puesta en marcha de equipos.
    - Optimización del rendimiento de los equipos.
    - Traslado y reubicación de equipos contemplados en el contrato.
    - Actualizaciones y adecuaciones de configuraciones de los equipos y software en ellos instalados.
    - La implantación y configuración de software necesario para el correcto funcionamiento del equipo.
    - Se excluye la configuración de servidores, bases de datos y redes. No obstante, el adjudicatario deberá realizar recomendaciones y asesorar sobre las configuraciones que afecten a los equipos objeto del soporte, así como proveer

de documentos detallados de instalación y configuración de los mismos a requerimiento del Servicio de Informática.

- El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, que pueden incluir sistemas de monitorización proactiva.
- La empresa adjudicataria garantizará la seguridad de los datos mediante copia de respaldo siempre que la intervención a realizar afecte directamente a dispositivos de almacenamiento masivo de información ubicados en el equipo.

3.2.3 Gestión de garantías

La empresa adjudicataria tramitará las reparaciones de equipos que se encuentren en garantía con terceras empresas, bajo la supervisión del Servicio de Informática, y sin repercusión económica adicional para la Gerencia.

3.2.4 Gestión de almacén e inventario

Deberá cubrir como mínimo las actividades de: recepción, formateo seguro, clasificación, almacenaje, instalación en ordenadores del S.O. suministrado por el Servicio de Informática de la Gerencia, preparación del material para reaprovechamiento y preparación del material para su retirada.

El proveedor registrará puntualmente en la aplicación de inventario que indique el Servicio de Informática de la Gerencia todos los movimientos de equipos en que su personal intervenga (almacén, averías, sustituciones, ...).

3.2.5 Traslado de equipos

Todos los gastos generados por el traslado de un equipo desde su ubicación inicial a la final, las operaciones de desinstalación, movimiento, instalación y configuración del mismo, serán por cuenta del adjudicatario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.

3.2.6 Apoyo al Servicio de Informática

Entre las tareas de apoyo y atención al usuario se encuentran, de forma particular, pero no exhaustiva, las siguientes:

- Conexión de equipos a la electrónica de red del hospital y del CEP "Doctor Quesada".
- Elaboración y actualización de documentación sobre procedimientos, errores conocidos y "workarounds" relativa a las prestaciones recogidas en este pliego, que será propiedad del Servicio de Informática.

- Orientación sobre aplicaciones corporativas y ofimáticas a usuarios.
- Orientación a usuarios sobre funcionamiento y mantenimiento básico de impresoras y otros periféricos

3.2.7 Informes

El adjudicatario del servicio presentará a través del interlocutor designado, un informe trimestral al Servicio de Informática con estadísticas de intervenciones, tiempos, piezas, equipos conflictivos y cualquier otra información relevante, para realizar un seguimiento de la prestación del servicio y establecer, en su caso, acciones correctoras.

4 Consideraciones generales

4.1 Gestión del servicio

El Servicio de Informática centralizará las relaciones de la Gerencia con el adjudicatario en todo lo relativo a la prestación del servicio objeto de este Contrato, desde la comunicación de incidencias o averías, la priorización de tareas, etc. hasta la supervisión de los trabajos realizados.

Uno de los técnicos asignados tendrá entre sus funciones la coordinación del equipo de trabajo vinculado al contrato, y centralizará las relaciones con el Servicio de Informática en aquellos aspectos relativos a la organización y seguimiento del contrato.

Los técnicos de la empresa adjudicataria comunicarán al Servicio de Informática el momento en el que se da por finalizada la resolución de cada una de las incidencias asignadas, con el fin de que éstas sean verificadas.

El Servicio de Informática proporcionará a los técnicos de la empresa adjudicataria acceso a una aplicación para que mecanicen tanto las intervenciones realizadas como el inventario de equipos, adquiriendo éstos la obligación de mantener actualizados los datos y actuaciones registradas en cada aplicación.

4.2 Certificados de calidad

Con objeto de justificar la conformidad del prestador del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, se valorará la aportación por los oferentes de certificados de calidad, basados en normas internacionales o europeas. No obstante, se tendrán en cuenta certificados de calidad equivalentes emitidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el oferente aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad, que en su caso, podrán ser valoradas.

4.3 Propiedad intelectual, Seguridad y Confidencialidad

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la información y documentación desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Gerencia del Área I Murcia Oeste, con exclusividad y a todos los efectos.

El adjudicatario, en cualquiera de sus formas o trabajadores, queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Al final del contrato queda obligado a destruir todos los datos que haya podido conocer, y destruir el soporte documental en los casos donde sea de aplicación.

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

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera 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 de la Gerencia.

El adjudicatario quedará obligado expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento LOPD Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre. También en lo que se pudiera aplicar de la Ley SG/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la información de 28 de diciembre.

4.4 Transferencia tecnológica y documentación

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

El adjudicatario incluirá y gestionará la documentación sobre la metodología y los trabajos realizados en la ubicación y aplicación designados por el Servicio de Informática.

4.5 Responsabilidad

El adjudicatario está obligado a comunicar al Servicio de Informática de la Gerencia, cualquier actuación que pudiera afectar a la seguridad o integridad de programas y/o ficheros de datos, siendo necesaria su autorización expresa para llevar a cabo dicha actuación.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños o desperfectos causados en los equipos y a terceros en la medida en que éstos sean provocados por fallos o negligencias de su personal durante el cumplimiento del objeto del presente contrato.

5 Niveles de servicio

5.1 Lugar y Horario

El equipo de trabajo que preste estos servicios lo hará en las oficinas del Servicio de Informática de la Gerencia, y en el horario laboral establecido de lunes a viernes hasta completar un total de 40 horas semanales.

El Servicio de Informática podrá modificar el horario propuesto por necesidades del servicio, no superando en ningún caso el cómputo total de horas de dedicación de cada técnico al contrato.

5.2 Personal dedicado

Al menos 4 técnicos con presencia física en las instalaciones incluidas en este contrato.

5.3 Tiempo de respuesta a incidencias

El tiempo máximo de respuesta ante una incidencia, dentro del horario principal del servicio y a contar a partir de la comunicación de la incidencia por parte del Servicio de Informática o del sistema corporativo de registro de incidencias, será de:

- 1 horas para equipos clasificados como críticos.
- 4 horas para el resto.

5.4 Tiempo máximo de resolución de incidencias

Una incidencia se considera resuelta cuando se ha restituido la funcionalidad afectada.

El tiempo máximo de resolución de incidencias, a contar desde la comunicación de la incidencia por parte del Servicio de Informática o del sistema corporativo de registro de incidencias, será de:

- 6 horas para equipos clasificados como críticos.
- 48 horas para el resto.

5.5 Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte

El Servicio de Informática de la Gerencia valorará trimestralmente la prestación del servicio objeto del contrato en base al siguiente baremo de calificación:

Calificación	Puntuación
Mala	1
Regular	2
Aceptable	3
Buena	4
Muy Buena	5

Si la calificación dada por el Servicio de Informática no alcanzase el nivel de puntuación 3, la Gerencia podrá sancionar al adjudicatario.

Se otorgará una puntuación Regular (2 puntos) en las siguientes circunstancias:

- La disminución de las prestaciones o la fiabilidad de un equipo a consecuencia de una reparación deficiente.
- La no sustitución de los técnicos por enfermedad, vacaciones o situaciones similares por otros técnicos de similar cualificación.
- El incumplimiento del tiempo de respuesta de forma reiterada.

Se otorgará una puntuación Mala (1 punto) en los siguientes casos:

- El incumplimiento reiterado de los horarios por parte de los técnicos asignados al contrato.

- El incumplimiento reiterado de los tiempos de resolución de las incidencias o del orden de prioridades establecido por el Servicio de Informática de la Gerencia.

- La pérdida de datos durante las actuaciones sobre soportes de almacenamiento masivo cuando ésta se ha producido como consecuencia de no adoptar las medidas preventivas (backups) necesarias.

- La instalación de software no licenciado o no autorizado por el Servicio de Informática de la Gerencia.

6 Medios humanos

Cada licitador determinará en su oferta los medios humanos y materiales propuestos para efectuar los trabajos recogidos en este Pliego, detallándose la composición del equipo de trabajo, su cualificación profesional, cometidos y medios materiales de que dispondrán.

Los técnicos vinculados al contrato deberán tener la cualificación y categoría profesional adecuada para la realización de las tareas especificadas en el presente Pliego, y estar en posesión del título de Técnico Superior en Informática, ciclo formativo de Administración de Sistemas Informáticos o Desarrollo de Aplicaciones Informáticas, o F.P. 2º Grado, Rama Administrativa y Comercial, especialidades Programador de Aplicaciones de Gestión, Informática de Gestión o equivalentes.

El adjudicatario designará a un responsable del servicio de mantenimiento que será el encargado de la buena ejecución de las actuaciones y que reportará al Servicio de Informática, los datos, informes, documentos, etc. que se precisen.

Todos los trabajadores contarán con una experiencia profesional de al menos tres años en el ámbito sanitario regional.

El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo. La Gerencia no tendrá ninguna relación laboral con los trabajadores.

El adjudicatario procurará la óptima organización en el servicio de manera que por causa de vacaciones, baja laboral o de cualquier otro tipo no se produzca una deficiente prestación o una merma en la calidad del mismo, comunicándolo a través del interlocutor designado con antelación suficiente al Servicio de Informática para que dé el visto bueno.

El Servicio de Informática podrá controlar en todo momento al personal empleado en los trabajos y la duración de éstos, para evaluar el

cumplimiento de lo ofertado en la proposición y lo exigido en los diferentes puntos del presente pliego de prescripciones técnicas.

El adjudicatario está obligado asimismo, a dar de alta a todo su personal en la Seguridad Social, tener cubierto el riesgo de Accidentes de Trabajo, atenerse a lo dispuesto en los convenios y velar por el cumplimiento de la legislación laboral y de prevención de riesgos laborales vigente en cada momento.

El Servicio de Informática podrá exigir al adjudicatario, que sustituya o traslade a cualquier trabajador adscrito a este contrato, cuando no proceda con la debida corrección o no se comporte con la diligencia precisa en el desempeño de su cometido, como por ejemplo:

- El incumplimiento reiterado de los horarios presenciales y localizados por parte de los técnicos asignados al contrato.
- El incumplimiento reiterado de los tiempos de resolución de las incidencias o del orden de prioridades establecido por el Servicio de Informática de la Gerencia.
- La pérdida de datos durante las actuaciones sobre soportes de almacenamiento masivo cuando ésta se ha producido como consecuencia de no adoptar las medidas preventivas necesarias (backups).
- El incumplimiento reiterado de los procedimientos y protocolos establecidos y documentados por el Servicio de Informática.
- La instalación de software no licenciado o no autorizado por el Servicio de Informática de la Gerencia.

El adjudicatario no podrá modificar la composición del equipo de trabajo vinculado al presente contrato (sustitución de uno de los técnicos) una vez adjudicado sin la aprobación y autorización previa y expresa del Servicio de Informática. Para formular la propuesta de cambio de uno de los técnicos vinculados al presente contrato, el adjudicatario deberá solicitar la autorización expresa del Servicio de Informática, acompañando para ello la siguiente documentación:

- Justificación detallada y suficiente del motivo que suscita el cambio.
- Curriculum de los candidatos propuestos por la empresa (en cualquier caso, el perfil de cualificación técnica deberá ser igual o superior al de la persona que se pretende sustituir).

En el caso de que el Servicio de Informática de la Gerencia no autorizase el cambio de personal propuesto por el adjudicatario, éste no se podrá llevar a efecto.

Servicio Murciano de Salud

Arrixaca
Hospital Universitario
"Virgen de la Arrixaca"
Ctra. Madrid - Cartagena • Telf. 968 36 95 00
30120 El Palmar (Murcia)

Ante situaciones que afecten a la presencia física en el hospital de los técnicos asignados, el Servicio de Informática podrá solicitar al adjudicatario la sustitución temporal de los mismos por otros técnicos con igual cualificación técnica de manera que no se interrumpa la prestación del servicio objeto del presente contrato, sin repercusión económica adicional para la Gerencia.

Murcia, a 19 de junio de 2014

EL JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo: Miguel Ángel Martín Sardina