

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN
LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO
DE LOS EQUIPOS
MICROINFORMÁTICOS DEL
HOSPITAL “J.M^a. MORALES
MESEGUER” Y CENTRO DE
ESPECIALIDADES “EL CARMEN”**

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO	3
3.1.	SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	4
3.1.1.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO (REPARACIÓN HARDWARE)	4
3.1.2.	MANTENIMIENTO SOFTWARE	5
3.2.	SERVICIOS DE SOPORTE	6
3.2.1.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	6
3.2.2.	DESPLIEGUES MASIVOS, TRASLADOS, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	8
3.2.3.	SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE COMUNICACIONES	9
3.2.4.	ATENCIÓN DE PETICIONES A DEMANDA	9
3.2.5.	ALMACENAMIENTO E INVENTARIO	10
3.2.6.	INFORMES TÉCNICOS Y PROTOCOLIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	10
4.	EQUIPO DE TRABAJO	11
5.	CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	14
5.1.	GESTIÓN DEL SERVICIO	14
5.2.	COBERTURA HORARIA	15
5.3.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES	15
5.4.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	16
5.4.1.	INDICADORES SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	17
5.4.2.	INDICADORES SOBRE LOS SERVICIOS DE SOPORTE	20
5.4.3.	INDICADOR DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	24
5.5.	ESTADO ACTUAL DE LOS EQUIPOS	25
6.	TRANSFERENCIA DEL SERVICIO ENTRE ADJUDICATARIOS	26
6.1.	FASE DE RECEPCIÓN	26
6.2.	FASE DE DEVOLUCIÓN	26
7.	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	27
8.	CLÁUSULAS MEDIOAMBIENTALES	28
	ANEXO I.- ENTORNO TECNOLÓGICO	30
	ANEXO II.- RELACION DE PERSONAL DEL ACTUAL EQUIPO DE TRABAJO	36

1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, las organizaciones sanitarias han incorporado, de manera intensiva, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a sus procesos asistenciales y de gestión. Actualmente no se entiende el funcionamiento de los centros sanitarios sin el uso de las TIC, fundamentalmente como soporte a las tareas desempeñadas por sus profesionales, aunque también enfocadas a facilitar la accesibilidad de los ciudadanos.

El elevado número de profesionales que trabajan en el Hospital “J.Mª. Morales Meseguer” y su Centro de Especialidades “El Carmen” y, fundamentalmente, el gran volumen y heterogeneidad de equipos y sistemas informáticos instalados en sus dependencias que dan soporte a los procesos asistenciales que constituyen el servicio público que en ellos se presta, exige disponer de un servicio de mantenimiento que garantice la continuidad de los servicios con una alta calidad en su prestación.

La variedad, complejidad y especificidad de las tareas vinculadas al servicio de mantenimiento objeto del presente Contrato, y que éstas deban realizarse en unos tiempos de respuesta muy exigentes para garantizar la total disponibilidad de los equipos informáticos en todo momento, asegurando la continuidad de los procesos asistenciales de los que de ellas dependen, lo convierten en un servicio estratégico para la organización sanitaria.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato lo constituyen los servicios de gestión y resolución de incidencias de naturaleza hardware, software o red de los equipos informáticos instalados en el Hospital J.Mª. Morales Meseguer (Hospital) y su Centro de Especialidades Periférico “El Carmen” (CEP), de la Gerencia del Área de Salud VI – Vega Media del Segura (Gerencia) del Servicio Murciano de Salud (SMS), así como los servicios de soporte orientados al desarrollo y mejora continua de los procesos y sistemas vinculados al puesto de trabajo del usuario, en el marco de buenas prácticas ITIL en su versión 3. Estos servicios se detallan en los diferentes apartados del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), cuyos requerimientos deberán ser considerados mínimos y, por tanto, de obligado cumplimiento por parte de los licitadores.

Todos los gastos generados por cualquier clase de operación realizada por la empresa adjudicataria, incluido el movimiento o retirada de equipos, los desplazamientos del personal técnico, la mano de obra, las piezas y en general todas las acciones y elementos necesarios para llevar a cabo el objeto del presente Contrato, serán por cuenta del adjudicatario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO

Los servicios que contempla el PPT se clasifican en dos grupos:

- **Servicios de Gestión y Resolución de Incidencias**

Consiste en la atención y resolución o escalado de incidencias, entendidas como anomalías de funcionamiento de un equipo o sistema, ya sea debido a fallos de naturaleza hardware, software o de la red de comunicaciones, que pueden llegar por diversos canales, principalmente por la herramienta corporativa de gestión de incidencias, aunque también pueden recibirse por teléfono o correo electrónico.

Estos servicios deberán proporcionar la asistencia técnica remota o in-situ destinada a solucionar las incidencias y problemas referidos al puesto de trabajo del usuario, tanto de carácter hardware, como las relacionadas con el sistema operativo, directorio activo, aplicaciones instaladas, etc.

Los licitadores podrán exponer detalladamente cualquier opción de mejora relativa a optimizar la intervención in-situ, aportar tecnologías que aumenten la agilidad, la capacidad de resolución, la reparación de averías de los distintos componentes en el taller del hospital, etc., con objeto de lograr una mayor eficiencia y mejorar la percepción del usuario.

Los licitadores expondrán la estrategia de provisión y reposición de piezas y componentes que facilite la sustitución y reparación del equipamiento en el menor plazo posible.

- **Servicios de Soporte**

Como Servicios de Soporte entendemos tanto los que permiten responder a las nuevas necesidades de la organización sanitaria, avanzando en el desarrollo TIC mediante el despliegue de equipos, instalación software y, en general, de nueva infraestructura TIC proporcionada por la Gerencia, como el mantenimiento preventivo, la petición de servicios, la elaboración de procedimientos técnicos, informes de seguimiento, inventario, etc. Algunos de estos servicios podrán planificarse con antelación suficiente y abordarse fuera del horario habitual de trabajo cuando la naturaleza o alcance de las actuaciones a desarrollar así lo recomienden.

Estos servicios requieren por parte del adjudicatario capacitación y proactividad. En este sentido, los licitadores deberán especificar las estrategias que proponen para facilitar el despliegue masivo y retirada de hardware, las soluciones replicables (paquetizadas), la automatización de imágenes de equipos, la actualización remota de aplicaciones, así como cualquier mejora que contribuya a mantener los puestos de trabajo homogéneos y

controlados en aras de minimizar las incidencias y mejorar la calidad percibida por los usuarios.

En el ANEXO I del presente Pliego se especifica el Entorno Tecnológico, hardware (PC's¹, Impresoras, etc.) y software sobre los que se aplicarán los servicios objeto del Contrato, a los que habrá que añadir los nuevos equipos y aplicaciones que se incorporen al Hospital y CEP durante el periodo de vigencia del Contrato. En esta línea, se deberán atender las tareas que se deriven de la adopción por parte de la Gerencia de cualquier tecnología o aplicación informática.

3.1. SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Comprenderá como mínimo las siguientes prestaciones:

- Mantenimiento correctivo o de reparación hardware
- Mantenimiento software

3.1.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO (REPARACIÓN HARDWARE)

Restitución de la funcionalidad de los equipos informáticos objeto del Contrato, incluyendo la reparación de averías y la subsanación de cualquier tipo de incidencia de naturaleza hardware (degradación, funcionamiento defectuoso, etc.). Para esta tarea, además de las Condiciones Generales de Ejecución del Servicio establecidas en el apartado 5. del PPT, se deberán cumplir los siguientes apartados:

- La reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de prestaciones ni de fiabilidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de los datos contenidos en el equipo objeto de la reparación. Para ello, 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 de información.
- Los elementos que deban ser sustituidos por no ser posible su reparación habrán de serlo por piezas originales. Si no fuera posible el uso de piezas originales por encontrarse éstas descatalogadas, en su lugar habrán de utilizarse otras de similares características y prestaciones. Las piezas sustituidas quedarán en poder del adjudicatario si el Servicio de Informática no las reclama expresamente.

¹ Dentro del término PC se entienden incluidas la CPU, monitor, teclado, ratón y demás dispositivos internos instalados en la misma carcasa, así como los cables y conectores asociados.

- El adjudicatario procederá a la sustitución temporal del equipo averiado, mientras dure su reparación, por otro de similares características, con objeto de cumplir los tiempos de resolución especificados. Es responsabilidad del adjudicatario realizar la instalación del hardware (incluida la conexión a red en caso necesario) y de todo el software preciso para restituir la funcionalidad del puesto de trabajo afectado.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la provisión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible por causa ajena a la empresa adjudicataria, habrá de plantear en su oferta soluciones alternativas, que requerirán la aceptación previa por parte del Servicio de Informática de la Gerencia.
- 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.
- Si la Gerencia decide ampliar las prestaciones de los equipos, la empresa adjudicataria realizará dicha ampliación con los componentes proporcionados por el Servicio de Informática de la Gerencia.
- La empresa adjudicataria deberá diagnosticar las posibles averías relacionadas con la red de datos y, en su caso, reparar o sustituir la roseta del puesto de trabajo, latiguillos y conectores del panel en el armario de comunicaciones, cambio de conector RJ45, crimpado, etc. Si por la naturaleza de la avería se requiere la participación de una empresa externa especializada en instalaciones de cableado de datos, la empresa adjudicataria participará en su tramitación y seguimiento.
- La gestión de incidencias con las empresas adjudicatarias del SMS de consumibles de impresoras y otros equipamientos incluidos en el Anexo I del presente pliego será responsabilidad del adjudicatario del presente Contrato.
- La sustitución (suministro e instalación) de las pilas o acumuladores, y las piezas de desgaste que estén agotadas o deterioradas, será por cuenta del adjudicatario.
- El adjudicatario estará en la obligación de tener en su poder, las piezas de repuesto necesarias para poder cumplir las obligaciones derivadas del presente Contrato, siendo éstas propiedad del adjudicatario, así como el material de prueba, útiles, etc.

3.1.2. MANTENIMIENTO SOFTWARE

Por incidencia de naturaleza software se entiende toda anomalía de funcionamiento de un equipo debida a fallos del software instalado, así como cualquier otro malfuncionamiento

derivado de la acción de software malicioso (virus, etc.). El adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para restituir la funcionalidad del equipo, incluyendo la reinstalación del software del equipo afectado.

Todo producto software que sea utilizado por el adjudicatario para la realización del servicio deberá estar licenciado o ser de libre distribución y estar libre de virus informático.

Se consideran tareas relacionadas con el mantenimiento software, al menos, las siguientes:

- Anomalías en sistemas operativos.
- Instalación de software diverso.
- Anomalías en software ofimático y corporativo.
- Detección y eliminación de infecciones por virus y otro malware.
- Detección y eliminación de software ilegal o no autorizado.
- Anomalía en la configuración de equipos.
- Inventario y control de licencias, claves de producto, etc. del software instalado.

3.2. SERVICIOS DE SOPORTE

Comprenderá como mínimo las siguientes prestaciones:

- Mantenimiento preventivo
- Despliegues masivos, traslados, instalación y configuración de equipos informáticos
- Soporte a la infraestructura de la red de comunicaciones
- Atención de peticiones a demanda
- Almacenamiento e inventario
- Informes técnicos y protocolización de procedimientos de trabajo

3.2.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Conjunto de acciones destinadas a asegurar una correcta presentación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos informáticos objeto del Contrato, anticipando potenciales problemas hardware y software. Los licitadores deberán aportar en su oferta una propuesta suficientemente detallada de planificación y trabajos para llevar a cabo el Mantenimiento Preventivo durante la vigencia del Contrato. El Servicio de Informática aprobará con suficiente antelación la propuesta de planificación que corresponda a cada mes.

Además de las Condiciones Generales de Ejecución del Servicio establecidas en el apartado 5. del presente Pliego, se deberán cumplir los siguientes puntos:

- Al menos el cincuenta por ciento de los equipos informáticos del Anexo I será objeto de una revisión preventiva durante el periodo de vigencia del Contrato. Adicionalmente, una serie de equipos del área asistencial (máximo de 100 equipos) que exijan una mayor disponibilidad y rendimiento se someterán a revisiones semestrales. La relación de estos 100 equipos la establecerá el Servicio de Informática de la Gerencia y estarán instalados en las áreas de Consultas Externas, Urgencias, Hospitalización y Quirófanos.
- El adjudicatario deberá comunicar con antelación suficiente a los responsables de servicios y unidades las fechas previstas de revisión de sus equipos.
- El mantenimiento preventivo deberá consistir en la limpieza interna de los equipos y la comprobación del correcto funcionamiento, tanto del software, como de cualquier componente hardware instalado, incluyendo la práctica de test de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos, estudios de rendimiento, disponibilidad, seguridad, etc. En caso de detectar elementos que deban ser reparados o sustituidos, serán aplicables las especificaciones recogidas en el apartado 3.1.1. (Mantenimiento Correctivo).
- En los equipos que contengan unidades de almacenamiento, el mantenimiento preventivo incluirá la optimización del funcionamiento de dichas unidades mediante reorganización, compresión de datos y detección de sectores defectuosos. Previamente la empresa adjudicataria garantizará la seguridad de los datos, mediante copia de respaldo antes de proceder a la optimización, de modo que en caso de fallo irreparable se pueda devolver el equipo a la situación original.
- La empresa adjudicataria formulará recomendaciones sobre la configuración más adecuada de los equipos con objeto de mejorar su rendimiento. Una vez evaluadas y autorizadas por el Servicio de Informática de la Gerencia, la empresa adjudicataria será la encargada de su aplicación.
- Se realizarán auditorías de software con objeto de verificar la actualización de los equipos a la última versión certificada y estable para las aplicaciones corporativas instaladas. Se pretende la máxima homogeneización posible en las versiones software teniendo en cuenta las características propias de cada equipo.
- El mantenimiento preventivo, además de las especificaciones recogidas en este Pliego Técnico, se acomodará en todo lo posible a las especificaciones del fabricante del equipo.

3.2.2. DESPLIEGUES MASIVOS, TRASLADOS, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

Se refiere a la recepción de nuevos equipos, retirada de equipamiento obsoleto, embalado y desembalado, despliegues o sustituciones masivas de equipos y/o software, traslados y, en general, a las tareas de instalación y configuración de equipos informáticos en el Hospital y el CEP.

- Todas las tareas y los gastos generados por los despliegues y/o sustituciones masivas, traslados, instalaciones, etc. de equipos informáticos serán por cuenta del adjudicatario, que no podrá reclamar abonos por estos conceptos.
- Por instalación y configuración se entienden las tareas necesarias para que un equipo quede en disposición de ser utilizado por un usuario final en su puesto de trabajo.
- La gestión de bajas de equipos obsoletos que no cumplan los requisitos mínimos para dar servicio adecuadamente a ningún puesto de trabajo la llevará a cabo el adjudicatario, previa propuesta al Servicio de Informática de la Gerencia que deberá autorizarla. En este sentido, una vez autorizada y cuando el número de equipos a dar de baja sea suficiente, la empresa adjudicataria procederá a su embalado y preparación de un palé, y se coordinará con la empresa de gestión de residuos contratada por el hospital para que proceda a su retirada.
- En la gestión de bajas de equipos obsoletos, el adjudicatario elaborará toda la documentación necesaria: relación de equipos a retirar, documentos de tramitación de las bajas, etc. para que el Servicio de Informática de la Gerencia pueda proceder a su revisión y aceptación. Además, deberá realizar copias de seguridad de los datos, cuando sea preciso, y el formateo seguro de las unidades de almacenamiento.
- Se consideran tareas relacionadas con la configuración de equipos, al menos, las siguientes:
 - Configuración de impresoras en red y local para adaptarlas a las necesidades del usuario.
 - Configuración de la BIOS.
 - Configuración de accesos directos a aplicaciones Web.
 - Configuración de navegadores para el correcto funcionamiento de aplicaciones Web.
 - Configuración de monitores.
 - Optimización de sistemas operativos para mejorar el rendimiento de los equipos
 - Configuración del acceso a Internet.
 - Conexión de equipos en red al Directorio Activo de dominios Windows

- Gestión de usuarios, contraseñas y perfiles en el Directorio Activo de dominios Windows.
- Gestión de permisos de usuarios a recursos compartidos.

El inventario de los equipos informáticos objeto del presente Contrato se mantendrá actualizado a diario, según se especifica en el apartado 3.2.5, registrando cualquier traslado, sustitución, cambios de configuración, hardware, software y datos del puesto asociado.

3.2.3. SOPORTE A LA INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE COMUNICACIONES

Tareas de mantenimiento y mejora de la infraestructura de cableado e inalámbrica que da soporte a la red de comunicaciones de datos del Hospital y CEP.

- Valoración de nuevas necesidades de puntos de datos con el servicio solicitante, participando, en caso necesario, en la coordinación de las empresas externas durante el proceso de instalación.
- Conexión de los equipos informáticos a las rosetas ubicadas en el puesto de trabajo y conexión de latiguillos de los paneles de parcheo a la electrónica de red ubicada en los racks de comunicaciones, siguiendo estrictamente los protocolos establecidos.
- Mantenimiento y actualización del inventario de direcciones IP asignadas a los equipos del hospital y CEP.
- Configuración de los puertos de la electrónica de red en coordinación con el Centro de Soporte del SMS.
- Sanear periódicamente los racks de comunicaciones para facilitar los trabajos de conexión que se precisen.
- Actuaciones de mantenimiento de la red inalámbrica del Hospital, incluyendo revisión de la cobertura de los puntos de acceso Wifi, así como la conexión de PC's y otros dispositivos a dicha red.
- Mantener el inventario de los elementos de la electrónica de red existente (switches, paneles, etc.) y determinación de nuevas necesidades cuando se supere el 70% de ocupación o como consecuencia de proyectos de obra civil, ampliación, reorganización de puestos de trabajo, etc.
- Conexión de terminales de Telefonía IP en puestos de trabajo, así como diagnóstico y gestión de averías, en coordinación con el Servicio de Mantenimiento de la Gerencia.

3.2.4. ATENCIÓN DE PETICIONES A DEMANDA

Atender las peticiones formuladas a través de los canales establecidos, principalmente consultas, solicitudes de acceso, etc. Las peticiones que no puedan catalogarse dentro de la siguiente relación se categorizarán como "otras peticiones", inicialmente sin Acuerdos de Nivel

de Servicio (ANS) prefijado. Estas nuevas peticiones se deberán categorizar y se definirá el correspondiente ANS.

- Gestión de cuentas de correo electrónico corporativo.
- Orientación a los usuarios sobre las funcionalidades de las aplicaciones corporativas y ofimáticas.
- Indicaciones a los usuarios sobre el funcionamiento y mantenimiento básico de impresoras y otros periféricos.
- Apoyo a personal técnico de empresas externas en la realización de tareas de instalación de equipos o software, conexión a la red de datos, etc. de equipamiento electromédico, o de aquellos equipos sobre los que no exista una responsabilidad directa en su mantenimiento.
- Otras peticiones.

3.2.5. ALMACENAMIENTO E INVENTARIO

Los equipos informáticos objeto del presente Contrato serán incorporados a una base de datos de inventario que determine el Servicio de Informática de la Gerencia y se mantendrá actualizada diariamente, incluyendo los cambios de ubicación, configuración, incidencias, etc.

La gestión de altas de equipos y bajas de equipamiento obsoleto o irreparable será obligación de la empresa adjudicataria, incluyendo el reflejo de cualquier cambio en el inventario y el etiquetado de cada equipo, en coordinación con la Unidad de Inventario del Servicio de Mantenimiento de la Gerencia y con el Centro de Soporte del SMS.

Los técnicos asignados al Contrato serán los encargados del almacén que dispone el Servicio de Informática, controlando el stock de equipos almacenados, la entrada y salida de los mismos, etc. estando obligados a llevar un control exhaustivo y clasificación de los mismos (nuevos, averiados, obsoletos, etc.).

3.2.6. INFORMES TÉCNICOS Y PROTOCOLIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Este apartado hace referencia a la responsabilidad del adjudicatario en elaborar informes técnicos y documentar de manera sistemática los principales procedimientos de trabajo para el desarrollo de los servicios objeto del presente Contrato. Estos documentos deberán realizarse en el soporte, ubicación y con la herramienta que se especifique por parte del Servicio de Informática de la Gerencia, que tendrá acceso completo a los mismos, pudiendo exigir modificaciones y ampliaciones cuando así lo estime oportuno. Los licitadores deberán entregar en su oferta una planificación para la entrega de estos documentos y procedimientos de trabajo, salvo los informes técnicos sobre incidencias que se soliciten a demanda.

- El adjudicatario deberá elaborar y mantener actualizados todos los procedimientos de trabajo necesarios para la ejecución de las tareas que se desarrollen en el marco del presente Contrato (proceso de diagnóstico, actuaciones detalladas, escalados, etc.).
- Se deberán realizar recomendaciones y asesorar sobre las configuraciones más adecuadas de los equipos hardware y software instalados, proporcionando documentos detallados de instalación, configuración y optimización de los mismos.
- Se elaborará y actualizará la documentación sobre errores conocidos, “workarounds”, etc. relacionado con los servicios objeto del presente Contrato, incluidos informes ampliados sobre incidencias o actuaciones que requieran un especial análisis.
- Ante determinadas circunstancias, el Servicio de Informática podrá solicitar toda la documentación que permita conocer las circunstancias en que se desarrollan ciertos trabajos, así como los posibles problemas derivados y los procedimientos, técnicas y herramientas utilizados para resolverlos.
- A petición del Servicio de Informática, el adjudicatario entregará los informes de seguimiento del servicio, incluyendo indicadores, estadísticas y cualquier otra información relevante que se determine, para los periodos de tiempo indicados.
- El adjudicatario acepta expresamente que la propiedad y los derechos de explotación de la información y la documentación desarrollados en el marco del presente Contrato corresponde exclusivamente a la Gerencia.
- El adjudicatario no podrá hacer uso o divulgación, parcial o total, de los documentos y datos utilizados o elaborados como consecuencia de la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato, sin la autorización expresa de la Gerencia.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Para desarrollar el servicio de mantenimiento especificado en el presente Pliego, la empresa adjudicataria asignará al Contrato un Equipo de Trabajo compuesto por cuatro técnicos de presencia física en el Hospital todos los días laborables, en jornada completa de 40 horas semanales, durante el periodo de vigencia del Contrato y en el horario que se establece en el apartado 5.2 del PPT.

Los técnicos vinculados al presente 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 e Informática de Gestión o equivalente.

El Hospital y CEP tienen implantados un gran número de equipos y aplicaciones que dan soporte a los procesos asistenciales y de gestión de la organización. La elevada complejidad y especificidad de estos sistemas, así como la necesidad de garantizar la continuidad de los procesos asistenciales de los que de ellas dependen y que constituyen el servicio público cuya prestación tiene encomendada, exige que el personal de soporte asignado al presente Contrato deba tener la suficiente experiencia en los servicios especificados en este PPT sobre las tecnologías, sistemas y aplicaciones instaladas. En el Anexo I se especifica el Entorno Tecnológico, hardware y software, sobre el que se aplicarán los servicios objeto del Contrato.

Al menos el 75% del Equipo de Trabajo asignado al Contrato (3 técnicos de los 4 que conforman el Equipo) deberá acreditar una experiencia individual previa mínima de 4 años en la realización de las tareas descritas en el presente Pliego en un centro hospitalario en relación con el Entorno Tecnológico que figura en el Anexo I.

Todos los miembros del Equipo de Trabajo deberán estar certificados en ITIL Foundation en los 6 primeros meses desde la fecha efectiva de entrada del servicio.

El adjudicatario no podrá modificar la composición del Equipo de Trabajo que haya vinculado al Contrato (sustitución de técnicos) sin la autorización previa y expresa de la Gerencia. La propuesta de cambio de uno de los técnicos vinculados al Contrato que el adjudicatario presente a la Gerencia deberá contener:

- Justificación detallada y suficiente del motivo que suscita el cambio.
- Documentación que acredite que el candidato para la sustitución cumple con los requisitos exigidos en los Pliegos.

La valoración de la productividad y calidad de los trabajos que realicen los técnicos de la empresa corresponde a la Gerencia, pudiendo solicitar el cambio de cualquiera de los técnicos asignados si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El adjudicatario designará a uno de los técnicos como Coordinador del Equipo de Trabajo vinculado al Contrato. El técnico que se asigne como Coordinador deberá acreditar al menos 4 años de experiencia previa en coordinación de un grupo de técnicos dedicado a realizar los servicios descritos en el presente PPT en un centro hospitalario. Además de realizar, como miembro del Equipo, las tareas propias de los técnicos asignados al Contrato, será el interlocutor del Servicio de Informática de la Gerencia en aquellos aspectos relativos a la organización y seguimiento del Contrato. Las funciones que deberá desarrollar como Coordinador serán al menos las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo definidos.
- Organizar y redistribuir el trabajo entre los técnicos según los criterios que se establezcan.
- Supervisar el correcto desempeño de las funciones encomendadas al Equipo.
- Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) definidos en el apartado 5.4 tratando de detectar posibles deficiencias en los mecanismos de asignación y resolución de incidencias y peticiones. Realizará informes periódicos sobre el cumplimiento y deficiencias detectadas.
- Controlar la asistencia de los técnicos.
- Organizar la formación continuada del Equipo de Trabajo.
- Planificar el periodo vacacional del Equipo de Trabajo en coordinación con el Servicio de Informática de la Gerencia.
- Realizar reuniones periódicas de seguimiento con el Servicio de Informática de la Gerencia (al menos una reunión mensual).

El adjudicatario está obligado, asimismo, a dar de alta en la Seguridad Social al personal vinculado al presente Contrato, 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 adjudicatario deberá presentar mensualmente MOD. TC1 y TC2 de estar al corriente en el pago de sus cotizaciones. De igual modo, el adjudicatario será responsable de cuantos pluses de peligrosidad o similares les sean reconocidos a los trabajadores por la autoridad laboral.

Por motivos de enfermedad o situaciones que afecten a la presencia física en el Hospital de los técnicos asignados al Contrato, el adjudicatario deberá proceder, sin repercusión económica adicional para la Gerencia, a la sustitución temporal de los mismos por otros técnicos, de manera que no se interrumpa la prestación del servicio objeto del presente Contrato.

La empresa adjudicataria será responsable de la adecuada organización del servicio, de manera que no se produzcan mermas en la calidad del mismo por motivos de vacaciones, baja laboral, etc. El periodo vacacional de los técnicos asignados al Contrato deberá contar con el visto bueno del Servicio de Informática de la Gerencia.

El personal vinculado al presente Contrato dependerá laboral y orgánicamente exclusivamente del adjudicatario, al cual corresponderán todos los deberes y obligaciones inherentes a su condición de empresario. La Gerencia no tendrá ninguna relación laboral con dicho personal.

5. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

5.1. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Informática centralizará las relaciones de la Gerencia con el Adjudicatario en todo lo relativo a las condiciones de prestación del servicio objeto de este Contrato, supervisando los procedimientos y criterios de actuación del Equipo de Trabajo asignado.

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de trabajo detallado, y una planificación ajustada a lo prescrito en el presente PPT, donde se especifique el desarrollo de las tareas, las funciones y responsabilidades de cada uno de sus integrantes del Equipo de Trabajo, y cuantos aspectos consideren oportunos para cumplir con los servicios objeto del Contrato.

El Coordinador del Equipo de Trabajo del adjudicatario se reunirá con el Jefe de Servicio de Informática de la Gerencia con una periodicidad mensual para realizar el seguimiento del Contrato. En estas reuniones se tratarán al menos los siguientes asuntos:

- Revisar y, en su caso, establecer la planificación de las tareas para los servicios que así lo requieran.
- Revisar los ANS (cumplimiento de niveles de servicio y calidad, análisis de incidencias y reasignación de prioridades, peticiones, etc.) en base a los informes presentados por el adjudicatario y los que determine el Servicio de Informática de la Gerencia.
- Calificación sobre el grado de cumplimiento con objeto de valorar posibles penalizaciones.
- Acuerdo sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el adjudicatario en caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

El adjudicatario proporcionará a los técnicos asignados al Contrato las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, incluido un teléfono móvil para la comunicación de incidencias fuera de horario, con posibilidad de realizar llamadas a teléfonos fijos y móviles.

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 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.

5.2. COBERTURA HORARIA

Para la prestación del servicio de mantenimiento especificado en el presente Pliego, la empresa adjudicataria deberá garantizar la siguiente cobertura horaria a través del Equipo de Trabajo asignado al Contrato, durante el periodo de duración del mismo.

La cobertura horaria con **presencia física** en el Hospital de los cuatro técnicos de la empresa adjudicataria asignados al presente Contrato, será la siguiente:

- **Laborables de Lunes a Viernes desde las 8 horas a las 22 horas:** distribuidos en dos turnos de trabajo de forma que tres técnicos quedarán asignados al turno de mañana, entre las 8 h. y las 15:30 h. y un técnico al turno de tarde, entre las 14:30 h. y las 22 h.
- El resto de horas hasta completar el cómputo semanal de 40 horas por cada técnico podrá realizarse en días laborables, en horario de mañana o tarde, de lunes a viernes o, en horario de mañana, los sábados no festivos, a criterio del Servicio de Informática de la Gerencia, según las necesidades de prestación del servicio y por la naturaleza de ciertas actuaciones que deban realizarse fuera del horario habitual de trabajo.

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

El adjudicatario deberá establecer, sin coste adicional para la Gerencia, un **sistema de localización** de los técnicos asignados al Contrato para la resolución de incidencias urgentes, durante el horario en el que no haya presencia física de técnicos en el Hospital. El técnico que esté localizado dispondrá de un teléfono móvil, proporcionado por el adjudicatario, para la recepción de incidencias. En caso de que el técnico localizado no pueda resolver la incidencia telefónicamente, deberá presentarse en el Hospital en un tiempo máximo de 2 horas desde la comunicación de la incidencia. La cobertura horaria en la que deberá estar activo el sistema de localización de técnicos cubrirá noches, fines de semana y festivos, fuera del horario de presencia física en el Hospital.

5.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES

La gestión de las incidencias y peticiones será uno de los aspectos principales del servicio objeto del presente Contrato. Los canales de comunicación disponibles para los usuarios finales son fundamentalmente tres:

- Herramienta corporativa de gestión de incidencias del SMS, actualmente “BMC Remedy”, o cualquier otra herramienta similar proporcionada para este fin por el SMS.

- Teléfono.
- Correo electrónico.

El Equipo de Trabajo vinculado al Contrato, con independencia del canal por el que haya recibido la notificación de la incidencia o petición, deberá atenderla y registrarla, si no lo estuviera, en la herramienta corporativa del Centro de Soporte del SMS “BMC Remedy” (o herramienta de gestión que determine el SMS).

Con carácter general, la atención de las incidencias deberá contemplar los siguientes aspectos:

- Estudiar la incidencia y determinar su naturaleza, considerando que con carácter general el primer nivel de soporte lo proporciona el Centro de Soporte del SMS, por lo que en muchos casos contará con un filtrado previo.
- Si se trata de una incidencia relacionada con aplicaciones o sistemas de terceros, red eléctrica, etc. deberá seguir los protocolos establecidos y, en caso de derivarla a un tercero, realizar al menos el seguimiento de la misma hasta su resolución.
- Si se trata de una incidencia propia del objeto del presente Contrato, se realizará la acción correctiva adecuada hasta su resolución.

Toda la actividad realizada por los técnicos adscritos al Contrato hasta la finalización y cierre de cualquier incidencia o petición informática, deberán registrarla en la herramienta corporativa del Centro de Soporte del SMS (actualmente “BMC Remedy”) incluidas las tareas de seguimiento, escalado a otros resolutores, etc.

5.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En este apartado se especifican un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por los licitadores. Estos ANS cubren los aspectos de calidad, tiempos de respuesta y resolución de los servicios descritos en el PPT durante el periodo de vigencia del Contrato.

El incumplimiento de los niveles especificados llevará asociado la aplicación de penalizaciones, y en última instancia la resolución del Contrato, según las condiciones de los Pliegos, salvo justificación pormenorizada del proveedor, que deberá ser aceptada por la Gerencia.

Los licitadores podrán mejorar en sus respectivas ofertas los umbrales de nivel de servicio especificados; en este caso se utilizarán los umbrales de la oferta del adjudicatario para la evaluación del servicio y el cálculo de las penalizaciones.

El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes de seguimiento que incluyan la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos (cálculo de los indicadores).

Mensualmente la Gerencia revisará el cumplimiento de los indicadores y la aplicación de las penalidades correspondientes en la facturación mensual, en función del número de indicadores que se incumplen por causas imputables al adjudicatario. Además, el adjudicatario deberá establecer acciones de mejora para la consecución del indicador o indicadores que se han incumplido.

Los indicadores y umbrales se han clasificado en tres grupos:

- Indicadores sobre los Servicios de Gestión y Resolución de Incidencias
- Indicadores sobre los Servicios de Soporte
- Indicador de la Calidad del Servicio

5.4.1. INDICADORES SOBRE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A continuación se definen los tiempos de respuesta y resolución, la prioridad de las incidencias, así como los indicadores y umbrales asociados a los servicios especificados en el apartado 3. (subapartado 3.1) del presente Pliego.

Definición de los tiempos de operación y prioridad de las incidencias

- Tiempo de respuesta: es el tiempo que transcurre desde la notificación de una incidencia o petición por cualquiera de los medios descritos en el apartado 5.3 hasta que es asignada a un técnico del Equipo de Trabajo.
- Tiempo de resolución: es el tiempo que transcurre desde que una incidencia o petición es asignada a un técnico del Equipo de Trabajo hasta que la incidencia o petición queda resuelta.

Los tiempos especificados se computarán dentro del ámbito de responsabilidad del adjudicatario, no imputándole retrasos que no le correspondan, y considerando el horario de presencia física de los técnicos en el hospital (salvo las incidencias críticas que también tendrán cobertura fuera del horario de presencia física).

Todas las incidencias recibidas deberán quedar reflejadas en la herramienta corporativa de gestión de incidencias del SMS, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, según se relaciona a continuación:

- Prioridad crítica o urgente: afectan a varios usuarios con denegación del servicio, o a puestos de trabajo asistenciales.
- Prioridad alta: afectan a un usuario con denegación del servicio.
- Prioridad normal o baja: hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el SMS (incluida la Gerencia) podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente debido a la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

Tabla de indicadores para los Servicios de Gestión y Resolución de Incidencias

Los siguientes indicadores se medirán a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias del SMS, en la cual se clasifica y registra toda la actividad relacionada con las incidencias.

Prioridad de la Incidencia	Indicador	Definición
Crítica	Porcentaje de respuesta inferior a 30 minutos para incidencias con prioridad crítica (TRes-Critica).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad crítica cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 30 minutos, sobre el total de incidencias con prioridad crítica.
	Porcentaje de resolución inferior a 2 horas para incidencias con prioridad crítica (TSol-Critica).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad crítica cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 2 horas, sobre el total de incidencias con prioridad crítica.
	Número de incidencias con prioridad crítica cuya resolución ha superado los 2 días laborables (NInc-Critica).	Se refiere al número de incidencias tipificadas con prioridad crítica cuyo tiempo de resolución ha superado los 2 días laborables.
Alta	Porcentaje de respuesta inferior a 1 hora para incidencias con prioridad alta (TRes-Alta).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad alta cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 1 hora, sobre el total de incidencias con prioridad alta.
	Porcentaje de resolución inferior a 4 horas para incidencias con prioridad alta (TSol-Alta).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad alta cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 4 horas, sobre el total de incidencias con prioridad alta.
	Número de incidencias con prioridad alta cuya resolución ha superado los 2 días laborables (NInc-Alta).	Se refiere al número de incidencias tipificadas con prioridad alta cuyo tiempo de resolución ha superado los 2 días laborables.
Normal	Porcentaje de respuesta inferior a 2 horas para incidencias con prioridad normal (TRes-Normal).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad normal cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 2 horas, sobre el total de incidencias con prioridad normal.
	Porcentaje de resolución inferior a 8 horas para incidencias con prioridad normal (TSol-Normal).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad normal cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 8 horas, sobre el total de incidencias con prioridad normal.
	Número de incidencias con prioridad normal cuya resolución ha superado los 5 días laborables (NInc-Normal).	Se refiere al número de incidencias tipificadas con prioridad normal cuyo tiempo de resolución ha superado los 5 días laborables.

Baja	Porcentaje de respuesta inferior a 4 horas para incidencias con prioridad baja (TRes-Baja).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad baja cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 4 horas, sobre el total de incidencias con prioridad baja.
	Porcentaje de resolución inferior a 12 horas para incidencias con prioridad baja (TSol-Baja).	Se refiere al total de incidencias tipificadas con prioridad baja cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 12 horas, sobre el total de incidencias con prioridad baja.
	Número de incidencias con prioridad baja cuya resolución ha superado los 5 días laborables (NInc-Baja).	Se refiere al número de incidencias tipificadas con prioridad baja cuyo tiempo de resolución ha superado los 5 días laborables.

Tabla de Niveles de Servicio Exigidos

Para cada uno de los indicadores definidos en el apartado anterior, el adjudicatario deberá cumplir con los umbrales definidos en la siguiente tabla:

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio
TRes-Critica	Mayor o igual del 90%
TSol-Critica	Mayor o igual del 90%
NInc-Critica	Menor o igual de 2
TRes-Alta	Mayor o igual del 80%
TSol-Alta	Mayor o igual del 80%
NInc-Alta	Menor o igual de 4
TRes-Normal	Mayor o igual del 70%
TSol-Normal	Mayor o igual del 70%
NInc-Normal	Menor o igual de 6
TRes-Baja	Mayor o igual del 70%
TSol-Baja	Mayor o igual del 70%
NInc-Baja	Menor o igual de 8

5.4.2. INDICADORES SOBRE LOS SERVICIOS DE SOPORTE

En este apartado se definen los indicadores y umbrales asociados a los servicios de soporte especificados en el apartado 3. (subapartado 3.2) del presente Pliego. Estos servicios se pueden clasificar entre los que se basan en una planificación previa de las actuaciones a llevar a cabo, los que se realizan mediante la formalización de una petición y los que forman parte de las obligaciones periódicas del adjudicatario (actualización diaria del inventario de equipos, etc.)

5.4.2.1. Servicios de Soporte con Planificación Previa

Los indicadores que figuran en la siguiente tabla se medirán teniendo en cuenta la planificación establecida previamente, ya sea la contenida en la oferta del adjudicatario para los servicios que así se especifique en el PPT, como la que formalice el Servicio de Informática durante la vigencia del Contrato. Las planificaciones que se establezcan desde el Servicio de Informática se realizarán con suficiente antelación, teniendo en cuenta la naturaleza y alcance de las tareas a llevar a cabo. En las situaciones que así lo requieran, las actuaciones podrán abordarse fuera del horario habitual de cobertura del Contrato (incluidos sábados).

Se considerará una desviación en la planificación el retraso incurrido por el adjudicatario en la realización de las tareas planificadas. El cómputo de la desviación será la diferencia de días entre la fecha real de realización de las tareas y la fecha planificada.

Servicio de Soporte	Indicador	Definición
Mantenimiento Preventivo	Porcentaje de equipos cuyo mantenimiento preventivo se ha realizado según la planificación (MP-Pesp).	Se refiere al número de equipos informáticos, de los planificados para el mes de estudio, en los que se han completado las tareas de mantenimiento preventivo, sobre el total de equipos informáticos planificados en el mes de estudio.
	Número de días de desviación hasta completar la totalidad de los equipos planificados para el mes de estudio (MP-Desv).	Se refiere al número de días laborales adicionales que ha requerido el adjudicatario para completar el mantenimiento preventivo en la totalidad de los equipos planificados del mes de estudio.
Despliegues masivos, traslados, instalación y configuración de equipos informáticos	En los despliegues o sustituciones masivas planificadas de hardware y/o software, porcentaje de equipos instalados según la planificación (D-Pesp).	En los despliegues o sustituciones masivas planificadas de hardware y/o software, este indicador se refiere al número de equipos informáticos desplegados o sustituidos, sobre el total de equipos informáticos planificados.
	Número de días de desviación hasta completar la totalidad de los equipos planificados para los despliegues o sustituciones hardware y/o software (D-Desv).	Se refiere al número de días laborales adicionales sobre lo planificado que ha requerido el adjudicatario para completar los despliegues o sustituciones masivas del hardware y/o software.

Soporte a la infraestructura de la red de comunicaciones	Porcentaje de paneles del rack de comunicaciones saneados según la planificación (IP-Pesp).	Se refiere al número de paneles del rack de comunicaciones en los que se han completado las tareas de saneamiento, sobre el total de paneles del rack planificado.
	Número de días de desviación hasta sanear la totalidad de los paneles del rack de comunicaciones planificado (IP-Desv).	Se refiere al número de días laborales adicionales que ha requerido el adjudicatario para completar el saneamiento de la totalidad de los paneles del rack de comunicaciones planificado.
Informes técnicos y protocolización de procedimientos de trabajo	Porcentaje de documentos entregados según la planificación (Doc-Pesp).	Se refiere al número de documentos (procedimientos de trabajo, informes técnicos, etc.) entregados, sobre el total de documentos cuya entrega estaba planificada en el periodo de estudio.
	Número de días de desviación con respecto a la planificación hasta la entrega de la totalidad de documentos (Doc-Desv).	Se refiere al número de días laborales adicionales que ha requerido el adjudicatario para completar la entrega de documentos (procedimientos de trabajo, informes técnicos, etc.) que estaba planificada en el periodo de estudio.

Tabla de Niveles de Servicio Exigidos

Para cada uno de los indicadores definidos en el apartado anterior, el adjudicatario deberá cumplir con los umbrales definidos en la siguiente tabla.

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio
MP-Pesp	Mayor o igual del 80%
MP-Desv	Menor o igual de 8
D-Pesp	Mayor o igual del 90%
D-Desv	Menor o igual de 6
IP-Pesp	Mayor o igual del 60%
IP-Desv	Menor o igual de 10
Doc-Pesp	Mayor o igual del 70%
Doc-Desv	Menor o igual de 14

5.4.2.2. Servicios de Soporte de Peticiones

Salvo casos excepcionales, las peticiones se realizarán los días laborables de 8 a 15:30 horas por los diferentes canales de comunicación establecidos. A continuación se define una tabla con la relación de peticiones y el tiempo máximo de resolución vinculado. Los tiempos máximos especificados se computarán dentro del ámbito de responsabilidad del adjudicatario, no imputándole retrasos que no le correspondan, y considerando el horario de presencia física de los técnicos en el hospital.

Servicio de Soporte	Petición de servicio	Tiempo máximo de resolución
Despliegues masivos, traslados, instalación y configuración de equipos informáticos	Traslados de equipos	2 días
	Instalación y configuración de equipos	3 días
Soporte a la infraestructura de la red de comunicaciones	Valoración de nuevas necesidades de puntos de datos	3 días
	Conexión de equipos a la red de comunicaciones	2 días
	Configuración de puertos de la electrónica de red	1 día
	Revisión de la cobertura de las antenas Wifi	2 días
	Conexión de terminal de telefonía IP	2 días
Atención de peticiones a demanda	Gestión de cuentas de correo electrónico	3 días
	Orientación a usuarios sobre aplicaciones	3 días
	Indicaciones sobre funcionamiento de equipos	2 días
	Apoyo a técnicos de empresas externas	2 días
Informes técnicos y protocolización de procedimientos de trabajo	Informes técnicos a demanda sobre incidencias.	2 días

Los indicadores que figuran en la siguiente tabla se calcularán teniendo en cuenta la anterior tabla de tiempos. Se considerará una desviación el retraso incurrido por el adjudicatario en la realización de las peticiones formuladas con respecto a dicha tabla de tiempos. El cómputo de la desviación será la diferencia de días entre la resolución de la petición y el tiempo máximo establecido para la resolución de dicha petición.

Indicador	Definición
Porcentaje de peticiones que se han realizado dentro del tiempo	Se refiere al número de peticiones, de las solicitadas durante el mes de estudio, que se han resuelto

máximo fijado para su resolución (Pet-Pres).	dentro del tiempo máximo fijado para su resolución, según la tabla de tiempos, sobre el total de peticiones solicitadas en el mes de estudio.
Número de peticiones cuya resolución ha superado en más del 50% el tiempo previsto en la tabla de tiempos (Pet-Des).	Se refiere al número de peticiones cuya resolución ha superado en más del 50% el tiempo estipulado en días, según la tabla de tiempos, durante el mes de estudio.

Tabla de Niveles de Servicio Exigidos

Para cada uno de los indicadores definidos en el apartado anterior, el adjudicatario deberá cumplir con los umbrales mínimos definidos en la siguiente tabla.

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio
Pet-Pres	Mayor o igual del 80%
Pet-Des	Menor o igual de 6

5.4.2.3. Servicios de Soporte con Periodicidad Establecida

A continuación se define una tabla con la relación de tareas y la periodicidad establecida para su realización por parte del adjudicatario. Los tiempos se computarán dentro del ámbito de responsabilidad del adjudicatario, no imputándole retrasos que no le correspondan, y considerando el horario de presencia física de los técnicos en el hospital.

Servicio de Soporte	Petición de servicio	Periodicidad
Despliegues masivos, traslados, instalación y configuración de equipos informáticos	Gestión de bajas de equipos obsoletos (selección, propuesta, desguace, paletizado, tramitación de retirada, etc.)	Trimestral
Soporte a la infraestructura de la red de comunicaciones	Actualizar inventario de direccionamiento IP de equipos del hospital y CEP	Diaria
	Identificación de necesidades de ampliación de la electrónica de red	Mensual
Almacenamiento e inventario	Actualización de BBDD de inventario	Diaria
	Control y clasificación de equipos almacenados	Semanal
Informes técnicos y protocolización de procedimientos de trabajo	Actualización de documentación (procedimientos de trabajo, errores conocidos, etc.)	Semanal

El indicador que figura en la siguiente tabla se calculará teniendo en cuenta la anterior tabla de periodicidad. Se considerará una desviación el retraso incurrido por el adjudicatario en las tareas periódicas con respecto a dicha tabla.

Indicador	Definición
Porcentaje de tareas que se han realizado dentro de la periodicidad establecida (Tar-Rea).	Se refiere al número de tareas que se han realizado dentro del periodo fijado según la tabla de periodicidad, sobre el total de tareas que correspondía realizar en ese periodo.

Tabla de Niveles de Servicio Exigidos

Para el indicador definido en el apartado anterior, el adjudicatario deberá cumplir con el umbral definido en la siguiente tabla.

Indicador	Umbral de Nivel de Servicio
Tar-Rea	Mayor o igual del 70%

5.4.3. INDICADOR DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para asegurar la calidad del servicio objeto del Contrato, el Servicio de Informática de la Gerencia realizará un proceso de revisión y valoración mensual de la calidad del servicio prestado por el adjudicatario en su conjunto, considerando el siguiente baremo de calificación:

<u>Calificación conceptual</u>	<u>Puntuación</u>
Mala	1
Regular	2
Aceptable	3
Buena	4
Muy Buena	5

Si la calificación dada por el Servicio de Informática no alcanzase una puntuación igual o superior a 3 implicará la aplicación de penalizaciones. A efectos de aplicar dicha puntuación, se

tendrá en cuenta el cumplimiento del PPT, y en particular, se establece la siguiente relación de causas, que no tiene un carácter exhaustivo, asociada a una calificación “regular” o “mala”:

Se otorgará una puntuación Regular (2 puntos) por alguna de las siguientes causas:

- La instalación de software no licenciado o no autorizado por el Servicio de Informática de la Gerencia.
- La disminución de la capacidad resolutive ante la sustitución de los técnicos, por enfermedad o situaciones similares, por otros técnicos.
- El registro incompleto o inexacto de los inventarios de equipos, IP's, etc. de manera reiterada.
- Actuaciones sobre la infraestructura de cableado de comunicaciones o red inalámbrica que merme la conexión de equipos a la red o no cumpla con las normas establecidas para las salas y armarios de comunicaciones.
- No mantener las instalaciones del almacén / taller ordenado, y en las condiciones óptimas y seguras para el desarrollo de la actividad de los técnicos.
- La elaboración reiterada de documentación inexacta, incompleta, poco clara o desactualizada referida a procedimientos de trabajo, informes técnicos, etc.

Se otorgará una puntuación Mala (1 punto) por alguna de las siguientes causas:

- El incumplimiento de los horarios presenciales y/o localizados por parte de los técnicos asignados al Contrato.
- La disminución reiterada de las prestaciones o de la fiabilidad de los equipos informáticos como consecuencia de las reparaciones hardware, las instalaciones o los cambios de configuración software efectuadas.
- Las situaciones reiteradas de equipos instalados o configurados que no están en disposición de ser utilizados completamente por los usuarios en sus correspondientes puestos de trabajo.
- 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 o por actuaciones negligentes.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir con las exigencias mínimas de calidad de los servicios prestados, subsanando los problemas identificados.

5.5. ESTADO ACTUAL DE LOS EQUIPOS

El adjudicatario asumirá el servicio objeto del presente Contrato en el estado en que se encuentren los equipos y software al iniciarse la ejecución del mismo, asumiendo las variaciones que pudieran haberse producido con respecto al Anexo I.

6. TRANSFERENCIA DEL SERVICIO ENTRE ADJUDICATARIOS

Debido a la criticidad del servicio y a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías de estabilidad, es fundamental que se realice una correcta transferencia del servicio entre el actual adjudicatario y el que resulte de la presente licitación (Fase de Recepción), así como la transferencia que se produzca al final de la contratación que se va a licitar entre el nuevo adjudicatario y el proveedor que resultase adjudicatario de una futura licitación (Fase de Devolución). En este sentido, se describen a continuación estas dos fases.

6.1. FASE DE RECEPCIÓN

El objetivo de esta fase es garantizar los servicios objeto del Contrato entre el actual adjudicatario y el que resulte de la presente licitación. Los licitadores incluirán en su oferta técnica una propuesta de desarrollo de esta Fase de Recepción que especifique las acciones que llevarán a cabo para asumir el servicio que presta el actual proveedor, teniendo en cuenta que tendrá una primera etapa de captura del conocimiento y planificación de la recepción, y una segunda etapa de ejecución de la recepción del servicio.

La Fase de Recepción contempla un periodo de 2 meses a partir la formalización del nuevo Contrato, y finaliza con la fecha efectiva de asunción del servicio por parte del nuevo adjudicatario, pudiendo ser inferior a los 2 meses previstos. Durante esta fase, el adjudicatario actual realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable de su facturación.

En caso de no poder completarse la transferencia del servicio en el plazo mencionado de 2 meses, la Gerencia podrá resolver el Contrato o ampliar dicho plazo. En este último caso, el nuevo adjudicatario correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del adjudicatario actual hasta la correcta transferencia del mismo.

6.2. FASE DE DEVOLUCIÓN

Esta fase tendrá lugar al final de la presente contratación y deberá coincidir con la Fase de Recepción del servicio del proveedor entrante. El objetivo de esta fase es garantizar los servicios objeto del Contrato entre el nuevo adjudicatario de la presente licitación y el proveedor que resultase adjudicatario de una futura licitación. Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución máximo será de 2 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales del servicio que, como mínimo, describirá:
 - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de trabajo e instalaciones al nuevo adjudicatario.
 - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
- El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas que puedan surgir con el nuevo adjudicatario.
- Durante el período de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. Durante la Fase de Devolución no se causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.
- La Gerencia no asumirá una dedicación significativa de recursos propios en las actividades de devolución.

7. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

En cumplimiento del R.D. 171/2004, de 30 de Enero, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. La empresa adjudicataria, deberá ajustarse al procedimiento PRO-01, desarrollado por la Gerencia del Área VI de Salud, Servicio Murciano de Salud, para la Coordinación de Actividades Empresariales.

Este procedimiento, PRO-01: Coordinación de Actividades Empresariales; está dirigido por la Unidad de Coordinación de Actividades Empresariales de la Gerencia del Área VI de Salud, Servicio Murciano de Salud. Órgano, que ejerce la interlocución y coordinación con las empresas externas y entre estas, en materia de actividades preventivas.

Para llevar a cabo el intercambio de información en materia de actividades preventivas, la Unidad de Coordinación de Actividades Empresariales remitirá a la empresa adjudicataria los documentos:

- Doc01-01: Comunicación A Empresas Externas
- Doc01-02: Cumplimiento PRL De Contratas
- Doc01-03: Acta de entrega de “Manual De Información Para Empresas Externas”

Documentos que deberán obligatoriamente cumplimentarse, por ser estos, los documentos que conforman el procedimiento PRO-01: Coordinación de Actividades Empresariales.

El documento Doc01-01: Comunicación A Empresas Externas; es el documento que contiene el “Manual De Información A Empresas Externas”; en el que se recogen los riesgos inherentes a

nuestros entornos, sus medidas preventivas y las actuaciones a desarrollar en casos de emergencia.

El documento Doc01-02: Cumplimiento PRL De Contratas; es el documento constituido por las informaciones y documentos solicitados a la empresa adjudicataria; entre otros, se hallarán:

- a) Modalidad Preventiva
- b) Interlocutor en Materia de PRL
- c) Evaluación Específica de Riesgos
- d) Relación Nominal de los Trabajadores Destinados a la Prestación de su Actividad Profesional, en nuestro Centro
- e) Certificados de:
 - Formación
 - Información
 - Reconocimientos Médicos
- f) Comunicación de Accidentes de Trabajo y Situaciones de Emergencia
- g) Subcontrataciones

El documento Doc01-03: Acta de entrega de “Manual De Información Para Empresas Externas”; es el documento que recoge la declaración de todos y cada uno de los profesionales destinados a la prestación de su actividad profesional en nuestro centro, de haber recibido, leído y comprendido el manual que describe los riesgos inherentes a nuestros entornos, sus medidas preventivas y las actuaciones a desarrollar en casos de emergencia.

8. CLÁUSULAS MEDIOAMBIENTALES

Uno de los objetivos marcados por la Gerencia, es el desarrollo de un sistema de gestión medioambiental en los centros sanitarios. Para dar cumplimiento al mismo la empresa adjudicataria se obliga a:

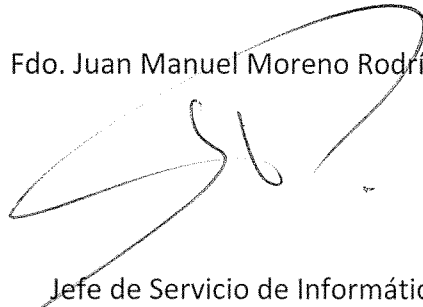
- Responder de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando al contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.
- Para evitar tales incidentes, el contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes o no contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en las instalaciones de la entidad contratante.

- La empresa contratada adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos no peligrosos que genere su actividad.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la correcta segregación y gestión de los residuos derivados de su actividad.
- El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, servicio prestado y materiales entregados.
- La empresa adjudicataria deberá suministrar información inmediata a la entidad contratante o a la autoridad competente sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del Contrato en vigor.

Para la consecución de una buena gestión medioambiental, el adjudicatario se compromete, acreditándolo ante el responsable del Contrato designado por el órgano de contratación, a la limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras, chatarra y todo tipo de residuos generados por su actividad.

Murcia, a 1 de marzo de 2.017

Fdo. Juan Manuel Moreno Rodríguez



Jefe de Servicio de Informática
Área de Salud VI – Vega Media del Segura

ANEXO I.- ENTORNO TECNOLÓGICO

RELACIÓN DE EQUIPOS

PCs y similares				
Marca	CPU	< 3 años	> 3 años	Total
Apple Macintosh	PowerPC G4	0	1	1
Clónico	Pentium II	0	1	1
Hewlett Packard	Pentium III	0	2	2
Fujitsu-Siemens	Pentium M	0	1	1
Hewlett Packard	AMD	1	0	1
DELL	AMD	0	4	4
<i>otros fabricantes</i>	AMD	0	2	2
Hewlett Packard	Pentium 4	0	151	151
Fujitsu-Siemens	Pentium 4	0	37	37
Clónico	Pentium 4	0	22	22
Hewlett Packard	Pentium D	0	2	2
Lenovo	Pentium D	0	2	2
<i>otros fabricantes</i>	Pentium D	0	2	2
Fijitsu	Pentium G	0	18	18
DELL	Pentium G	4	0	4
Clónico	Pentium G	0	1	1
Asus	Atom	0	5	5
Acer	Atom	0	2	2
POSIFLEX	Atom	0	8	8
Hewlett Packard	Celeron	0	2	2
Acer	Celeron	0	3	3
Fujitsu	Dual Core	0	3	3
DELL	Dual Core	0	1	1
Hewlett Packard	Core 2 Duo	0	98	98
Fujitsu-Siemens	Core 2 Duo	0	158	158

Fujitsu	Core 2 Duo	0	147	147
Clónico	Core 2 Duo	0	12	12
<i>otros fabricantes</i>	Core 2 Duo	0	16	16
Hewlett Packard	Core i3	59	41	100
Fujitsu	Core i3	0	90	90
DELL	Core i3	33	0	33
Acer	Core i3	0	11	11
<i>otros fabricantes</i>	Core i3	1	28	29
Hewlett Packard	Core i5	161	0	161
Fujitsu	Core i5	0	2	2
TOSHIBA	Core i5	5	7	12
Acer	Core i5	0	3	3
Clónico	Core i5	0	1	1
Hewlett Packard	Core i7	1	0	1
TOSHIBA	Core i7	0	1	1
Totales:		265	885	1150

Tablet*				
Marca	Modelo	< 3 años	> 3 años	Total
SAMSUNG	GALAXY Tab Active	54	0	54
Totales:		54	0	54

(* Nota: No se incluye la reparación de estos equipos)

Monitores				
Tipo	Tamaño	< 3 años	> 3 años	Total
CRT	17"	0	2	2
LCD	15"	0	83	83
LCD	17"	0	189	189
LCD	19"	6	296	302
LCD	20"	0	18	18

LCD	22"	2	72	74
LCD	23"	1	0	1
LED	19"	2	121	123
LED	22"	93	28	121
LED	23"	150	0	150
LED	24"	8	0	8
Totales:		262	809	1071

Impresoras Láser				
Marca	Modelo	< 3 años	> 3 años	Total
HP	Color LaserJet 2605	0	8	8
HP	Color LaserJet 2840	0	1	1
HP	Color LaserJet Pro M252	2	0	2
HP	Color LaserJet CP1025	1	0	1
HP	LaserJet 1020	0	9	9
HP	LaserJet 1100	0	3	3
HP	LaserJet 1200	0	1	1
HP	LaserJet 1300	0	1	1
HP	LaserJet 1320	0	12	12
HP	LaserJet 1536	0	1	1
HP	LaserJet 2300	0	38	38
HP	LaserJet 2410	0	46	46
HP	LaserJet 3020	0	1	1
HP	LaserJet 3200	0	1	1
HP	LaserJet P1505	0	1	1
HP	LaserJet M1522	0	1	1
HP	LaserJet P2015	0	35	35
HP	LaserJet P2035	0	18	18
HP	LaserJet P2055	0	91	91
HP	LaserJet P3005	0	32	32

HP	LaserJet P3015	0	4	4
HP	LaserJet Pro 400 M401dne	80	1	81
HP	LaserJet Pro M402dn	40	0	40
OKI	B6250DN	0	25	25
OKI	MB290	0	3	3
BROTHER	DCP-L2540DN	1	0	1
BROTHER	MFC-7440N	0	4	4
BROTHER	MFC-7460DN	0	2	2
BROTHER	MFC-7820N	0	7	7
BROTHER	MFC-7820N	0	2	2
BROTHER	MFC-L2720DW	6	0	6
TOSHIBA	e-studio 263cp	0	1	1
Canon	i-sensys LBP6680X	1	0	1
Canon	i-sensys LBP6780X	1	0	1
Totales:		132	349	481

Impresoras Inyección				
Marca	Modelo	< 3 años	> 3 años	Total
HP	Varios modelos	3	49	52
Otras marcas	Varios modelos	2	3	5
Totales:		5	52	57

Impresoras Matriciales				
Marca	Modelo	< 3 años	> 3 años	Total
EPSON	TM-U295	0	2	2
Totales:		0	2	2

Impresoras Térmicas				
Marca	Modelo	< 3 años	> 3 años	Total
Zebra	Varios modelos	3	8	11
TSC	TDP-225	6	0	6
Datacard	SP25 PLUS	0	1	1
Totales:		0	1	18

SOFTWARE PUESTO DE TRABAJO

Sistemas Operativos

- MS Windows 7 Professional 32 y 64-bit
- MS Windows XP Professional 32-bit

Navegadores

- Internet Explorer 11
- Internet Explorer 8
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

Software ofimático

- MS Office 2010 Standard / Professional
 - Word
 - Excel
 - Outlook
 - PowerPoint
 - Access
- PDF Adobe Creator 2.5
- Acrobat Reader DC

Herramientas de Seguridad y Gestión

- Antivirus TrendMicro Office Scan 11
- Ultra VNC 1.2.1.2
- SSL VPN de la CARM

Servicios de Directorio

- MS Active Directory

Configuración e Instalación de Aplicaciones Corporativas en Puestos de Trabajo

- Selene
- Visor Syngo
- Remedy
- Aurora
- Saint 7

- PatWin
- Civitas
- Farmis Oncofarm
- Savac – farmacia hospitalaria
- Modulab
- Gota
- WebSap
- Dietools
- Botón anti-pánico
- Web de agresiones
- Delphyn
- Discoverer
- DoseWatch

Lenguajes de programación y entornos de desarrollo

- Java 1.6.0.34
- Java 1.6.0.60
- .NET Framework 4.5

Certificación y firma electrónica

- TC FNMT v4.0.0
- TC FNMT v6.0.3
- DNI-e 13.1.0
- Autofirma

Otro software

- Microsoft Silverlight
- 7-Zip
- Nero Burn Lite
- CDBurnerXP 4.5

ANEXO II.- RELACION DE PERSONAL DEL ACTUAL EQUIPO DE TRABAJO

RELACION DE PERSONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO ADSCRITOS AL CONTRATO ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS DEL HOSPITAL MORALES MESEGUER Y CEP EL CARMEN			
NÚM. EMPLEADO	CATEGORÍA	FECHA DE INICIO	CONTRATO
1	COORDINADOR TÉCNICO EN INFORMÁTICA	01/07/2006	Indefinido
2	TÉCNICO EN INFORMÁTICA	01/07/2006	Indefinido
3	TÉCNICO EN INFORMÁTICA	19/02/2008	Indefinido