PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE DISPOSITIVOS PARA LA GESTIÓN AUTOMATIZADA DE ALMACENES DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE

2021/02995

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000
www.osakidetza.euskadi.eus

0. INDICE

0. INDICE 2
1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 5
1.3. Procedimiento de adjudicación 5
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 8
3. LOTES 8
3.1. Lotes: Objeto; Descripción; Códigos; (…) 8
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 8
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 9
5.1. Requisitos normativos por lote 9
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera) 9
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 9
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote 9
LOTE 1: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
LOTE 2: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
LOTE 3: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 9
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera) 9
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 9
8. VARIANTES TÉCNICAS 9
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 10
9.1. Muestras 10

9.2. Presentación de producto: 10
9.3. Visita de obra 10
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 10
11. MODELO DE GESTIÓN 11
11.1. Equipo organizativo (si lo hubiera) 11
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 11
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 11
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 12
12.1. Condiciones de ejecución 12
12.2. Modelo de control y seguimiento 13
12.3. Programa de trabajo 13

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de mantenimiento para los dispositivos móviles utilizados en la operación de los almacenes automatizados de Osakidetza.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se describe a continuación la justificación de la contratación.

Osakidetza, dispone de una solución corporativa para la gestión de almacenes automatizados configurada en el módulo WM de SAP, que ya está implantada en las siguientes OSIS:

- OSI Araba
- OSI Donostialdea
- OSI Bilbao-Basurto
- OSI Barrualde-Galdakao
- OSI Ezkerraldea Enkarterri-Cruces

La solución incluía el suministro de terminales móviles de lectura de código de barras, impresoras y otros accesorios cuyo mantenimiento es imprescindible para asegurar la continuidad de los servicios.

En estos momentos el inventario consta de

- 23 terminales en garantía. Siendo el detalle de los equipos en garantía:

Elemento	Fecha fin garantía	Total
TERMINALES DE MANO (EDA61K)	**17/01/2023**	**11**
TERMINALES DE MANO (EDA61K)	**01/04/2024**	**5**
IMPRESORA PORTATIL	**01/04/2024**	**7**
Total general		**23**

- 166 dispositivos con la garantía ya finalizada

Elemento	Total
IMPRESORAS PORTATILES PB32	**68**

TERMINALES DE MANO CN51	**87**
IMPRESORAS SOBREMESA PC43T	**11**
Total general	**166**

En el periodo de vigencia del contrato de mantenimiento resultante, las distintas OSIs, fuera de este expediente, pueden adquirir nuevo material destinado a la gestión de almacenes (impresoras y terminales) en cuyo caso el mantenimiento de los mismos se incorporará a este expediente. Hay que tener en cuenta que el coste del mantenimiento de los equipos mientras están en garantía (3 años) es distinto a cuando la garantía ha vencido.

El plazo de ejecución será de 1 año a contar desde el día siguiente a la fecha de formalización del contrato.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Justificación de la ausencia de división por lotes

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones.

1.4. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en Memoria Justificativa, se tramita la siguiente adjudicación por el procedimiento ABIERTO.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato se adjudicará para cubrir el mantenimiento del equipamiento hardware: Impresoras portátiles, impresoras de sobremesa y terminales de radiofrencuencia necesarios para llevar a cabo la gestión de almacenes automatizados con la solución SAP módulo WM.

Siendo el alcance:

- Servicio de mantenimiento de equipos con y sin garantía y
- Homologación de nuevos dispositivos
- Incorporación al servicio de mantenimiento de este expediente de los dispositivos hardware que adquieran las Organizaciones de Servicio para la gestión de almacenes automatizados (terminales, impresoras) en el transcurso de este contrato de mantenimiento.

2.1. Mantenimiento de equipos

Se establecen distintos alcances en base a la situación de la garantia del equipo

2.1.1. Equipos en garantia

El servicio de mantenimiento deberá cubrir, sin coste alguno para OSAKIDETZA, la reposición de piezas y reparación de los equipos defectuosos en garantía, mientras dure la misma. La garantía abarcará todos los componentes del equipo.

Hay 11 terminales cuya fecha fin de garantía es el **17/01/2023**. Siendo el detalle de dichos equipos:

Elemento	Total
Terminales de mano (EDA61K)	**11**
Total general	**11**

Así como 12 equipos cuya garantía finaliza el **01/04/2024**

Elemento	Total
TERMINALES DE MANO (EDA61K)	**5**
IMPRESORA PORTATIL	**7**
Total general	**12**

El alcance del servicio incluye:

- Se incluirán en el sevicio los costes de envío / recepción de componentes a reparar si los hubiera.
- Diagnóstico y soporte hot line incidencias
- Configuración de dispositivos
- Pruebas y puesta en marcha
- Inventario del parque en la herramienta corporativa de Osakidetza
- Atención in-situ en los casos requeridos

- Actualización de firmware
- Documentación técnica

2.1.2. Mantenimiento de equipos sin garantía.

El servicio de mantenimiento deberá cubrir la reparación de los equipos sin garantía averiados, durante toda la vida del contrato de mantenimiento.

Siendo el inventario de equipos:

Elemento	Total
IMPRESORAS PORTATILES PB32	**68**
TERMINALES DE MANO CN51	**87**
IMPRESORAS SOBREMESA PC43T	**11**
Total general	**166**

El alcance del servicio incluye:

- Se incluirán en el sevicio todos los costes derivados de la reparación, incluido la reposición de hardware, tramitación RMA, costes de envío / recepción de componentes a reparar si los hubiera.
- Diagnóstico y soporte hot line incidencias
- Configuración de dispositivos
- Pruebas y puesta en marcha
- Inventario del parque en la herramienta corporativa de Osakidetza
- Atención in-situ en los casos requeridos
- Actualización de firmware
- Documentación tecnica

2.2. Otros servicios tecnicos

2.2.1. Homologacion de nuevos dispositivos.

En la medida en que los modelos de los elementos desplegados en Osakidetza, queden fuera de mercado, el adjudicatario homologará dispositivos equivalentes con el fin de disponer de manuales de instalación y uso que faciliten la incorporación ágil de los mismos.

Se estima que pueda necesitarse homologar una vez al año cada tipo de dispositivo preciso para la gestión de almacenes automatizados; Impresora portátil, impresora sobremesa, terminal de mano.

2.2.2. Incorporación de equipamiento que pueda adquirirse en el transcurso de este contrato por las Organizaciones de Servicio.

Se prevé la adquisición de nuevo material por parte de las distintas Organizaciones de Servicio, con garantías minimas de 3 años que se incorporarán a este expediente.

Se estima un incremento máximo de 10 dispositivos año.

2.3. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

La/s organizaciones destinatarias actualmente son OSI Araba, OSI Donostialdea, OSI Bilbao-Basurto. OSI Barrualde-Galdakao y OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces, y las restantes organizaciones sanitarias de Osakidetza que se adscriban a esta solución corporativa de gestión de almacenes en un futuro próximo.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

No hay

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

4.1. Requisitos normativos y etiquetas generales aplicables a todos los lotes:

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa ITIL de buenas practicas

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

No hay

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: (si los hubiera)

No hay

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

No hay.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No hay.

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar (si los hubiera)

No hay .

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)

No hay.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

9.1.1. Forma de presentación

No procede

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

10.1. Ubicación de la prestación del servicio

Los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

El adjudicatario prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes y prestando el servicio in-situ siempre que sea necesario.

10.2. Plazos de entrega

El mantenimiento se proporcionará durante 1 año contado a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

10.3. Horario de la prestación del servicio

El horario general del servicio será:

- **De 8 a 18 horas, de lunes a jueves**
- **De 8 a 15 horas los viernes**

Nota: En el marco anterior solo se consideran festivos, las fiestas que afectan a los 3 territorios históricos, ámbito nacional o de la Comunidad, las fiestas locales y que solo aplican a un territorio histórico, se consideran a todos los efectos, laborables.

11. MODELO DE GESTIÓN

El adjudicatario deberá cumplir con los requisitos y características técnicas especificados en los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 así como con los aportados adicionalmente en su oferta.

11.1. Equipo organizativo (si lo hubiera)

El adjudicatario deberá presentar la descripción del equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales, y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El licitador deberá incluir en su Documento de Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil, siguiendo el siguiente modelo:

	Fase Ejecución	
Perfiles	Horas	%
Rol Profesional		
TOTAL		

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario contará con los medios materiales propios

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1. Condiciones de ejecución

El tiempo de resolución de incidencia máximo se establece en 5 días laborables.

Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes o equipos defectuosos de 5 días naturales desde la comunicación de la incidencia. En caso de no poder subsanarse la avería en el tiempo indicado, el adjudicatario procederá a la sustitución del equipo averiado por otro igual o de prestaciones iguales o superiores en un plazo máximo de 24 horas.

En el caso de que en el trascurso de la garantía se detectasen errores repetitivos debidos a cualquier tipo de mal-función genérica o de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, este será sustituido por otro de iguales o superiores características en un plazo máximo de 15 días naturales.

Si durante la vigencia del contrato y dándose la condición de que fuese necesaria una reposición, o la solicitud nueva de alguno de los productos y modelos y éste quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir, se deberá reponer un modelo igual o superior en cuanto a las especificaciones técnicas y requisitos de los productos definidos en el presente pliego.

El adjudicatario cumplirá con las siguientes condiciones de ejecución:

- Tendrá operador referente para Osakidetza.
- Disponibilidad de diversos canales de contacto: herramientas colaborativas, teléfono, atención referente.
- Según el horario establecido en el punto 10.3

12.1.1. Indicadores de Servicio

El servicio de mantenimiento se prestará en la modalidad de 8x5 estableciendose al menos el siguiente Nivel de Servicio para Diagnóstico y soporte hot line incidencias:

- **Tiempo de Respuesta**: el tiempo de respuesta telefónico deberá será inferior a 2 horas.
- **Tiempos de resolución**: el tiempo máximo de resolución es de 5 dias laborables.
-

12.1.2. Herramientas

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato, son las siguientes:

- La herramienta utilizada en **Osakidetza**, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto **HP-Service Manager.**
- La herramienta utilizada en **Osakidetza** para la Gestión del Inventario es el producto **HP-Service Manager.**

12.2. Modelo de control y seguimiento

Se establece el siguiente comité:

El **Comité de Seguimiento:** Con carácter general se reunirá una vez al mes y será el foro donde se analizará y concretará:

- El grado de cumplimiento del servicio solicitado
- Incidencias destacables del periodo
- Areas de mejora identificadas
- Documentación tecnica
- Vigencia tecnica del parque instalado
- Incremento del parque de dispositivos

12.3. Programa de trabajo

Según los establecido en los puntos anteriores

13. PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de Osakidetza, 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 contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Osakidetza.

14. CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tenga acceso con motivo de la adjudicación. A ellos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato son propiedad de Osakidetza y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión a terceros será perseguida en los tribunales.

Osakidetza se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los ficheros que se dejarán al adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones.

Bajo ningún caso ni circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por Osakidetza para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de Osakidetza, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario faculta a Osakidetza para que al terminar el proyecto pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

15. CONSULTAS AL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Bases Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

Los licitadores podrán dirigir sus consultas o aclaraciones a la dirección de correo electrónico de la Subdirección de Informática y Sistemas de Información:

PyE@Osakidetza.eus

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con **Osakidetza** para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente información:

- Nº. Pregunta
- Capítulo/Apartado
- Página
- Párrafo
- Descripción de la Consulta

Vitoria-Gasteiz, 2021ko abenduaren 10a Vitoria-Gasteiz, a 10 de diciembre de 2021

Izpta./Fdo. **Carmen Recalde Langarica**
Jefe de servicio

Documento firmado por: CARMEN
RECALDE LANGARICA
En la fecha 01.04.2022 14:39:38 CEST