Osakidetza

PLIEGO ASISTENCIA TÉCNICA PARA MANTENIMIENTO DE RED DE VOZ Y SOPORTE MICROINFORMÁTICO DE LA OSI EEC

1. OBJETO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos, metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc. que habrán de regir para la contratación del servicio de asistencia técnica para mantenimiento de la red de comunicaciones de voz y soporte microinformático de la OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces.

El sistema de telefonía principal de la OSI es VOIP, aunque aún cuenta con algunas líneas analógicas para ciertos servicios (ascensores, faxes,...).

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

1.1 PRIMERA

La empresa adjudicataria realizará el servicio teniendo como objetivo principal el servicio de atención insitu a los usuarios de la OSI.

- Nuevas peticiones e incidencias en el sistema de telefonía de la OSI.
- Nuevas peticiones e incidencias con los dispositivos de movilidad de la OSI (tablets, pdas,....).
- Servicio de apoyo en otras tareas/áreas de la operativa diaria del servicio de informática de la OSI EEC, principalmente que requieran atención insitu (atención de incidencias, entrega de material, soporte a usuarios,....).

La empresa asignará al servicio un técnico/operario de forma permanente al servicio con una dedicación mínima de 1660 horas/anuales.

1.2 SEGUNDA

El personal necesario para la prestación de este servicio, así como aquel otro que pueda ser necesario transitoriamente, será contratado por la empresa adjudicataria, siendo por cuenta del mismo, el pago de todas las obligaciones derivadas de dichos contratos (como salarios, cuotas de la Seguridad Social, etc.).

El adjudicatario mantendrá durante toda la vigencia del contrato al menos una persona de presencia física durante el horario que se establece en la disposición cuarta.

1.3 TERCERA

El personal que por su cuenta aporte el adjudicatario para este Servicio, no tendrá derecho alguno acerca del Hospital Universitario Cruces, ni por supuesto de Osakidetza - Servicio Vasco de Salud, ya que dependerá única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigentes y a la que en los sucesivo se pueda promulgar sin que, en ningún caso, resulte responsable el Hospital Universitario Cruces ni Osakidetza de las situaciones o discrepancias entre el adjudicatario y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del Contrato correspondiente.

En caso de bajas largas por enfermedad u otras situaciones equivalentes la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para mantener el nivel de Servicio especificado. En cualquier caso, tendrá informado en todo momento y con la antelación suficiente al responsable de la subdirección de organización y sistemas de cuantos cambios y situaciones referidas se den en el personal asignado al contrato.

1.4 CUARTA

El Hospital Universitario Cruces ejercerá la supervisión y coordinación sobre los trabajos realizados, para asegurar la realización conforme a las exigencias del Pliego y compromisos contractuales establecidos.

Para el desempeño de sus funciones:

1. El Hospital proporcionará un local adecuado dotado con baldas, cajones, sillas, etc.
2. El adjudicatario aportará todo el utillaje necesario para la prestación de servicio. El hardware (teléfonos, tablets, conversores,.....) serán provistos por la OSI EEC, así como el mantenimiento y renovación del cableado de datos para la VoIP.

3. El horario de prestación de servicio es de lunes a viernes laborables con un horario mínimo de 8 a 15 horas.

1.5 QUINTA

El adjudicatario realizará las siguientes actividades:

1. Atender y gestionar las incidencias y peticiones (traslados de usuario dentro del hospital, nuevos usuarios telefónicos, cambios de categorías). Las órdenes de trabajo se gestionarán con las herramientas informáticas que se utilizan en el servicio de informática para su gestión interna.
2. El registro de la actividad se llevará a cabo en la citadas herramientas informáticas del servicio.
3. Mantenimiento de la documentación del servicio de informático relacionada con las tareas en las que esté involucrado.

   Para la confección de toda esta documentación, el Hospital entregará al adjudicatario la documentación que con características similares se encuentre en su poder.

   La referida documentación será propiedad del Hospital y estarán permanentemente a su disposición para su mejor información y vigilancia del Servicio Contratado.

1.6 SEXTA

El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir durante sus actuaciones en los locales del Hospital, las normas que sobre asepsia señale la Dirección del Hospital, estando obligada a utilizar prendas de vestir, mascarillas, etc. Igualmente adaptará su actuación a cuantas normas reciba de la Dirección del Hospital que resulten necesarias por la índole del Centro o por los condicionamientos de los enfermos allí hospitalizados.

1.7 SÉPTIMA

La empresa adjudicataria se obliga a mostrar los justificantes relativos a la cotización a la Seguridad Social y Accidentes de trabajo del personal que preste en el Hospital sus servicios, siempre que éste lo requiera.

La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente:

- Titulación de las personas que integran el equipo de trabajo.

- Experiencia en el campo de Mantenimiento de Redes de telefonía y tareas de soporte microinformático con especial relevancia de los dispositivos de movilidad.
- Ámbito de actuación geográfica.

La empresa adjudicataria estará obligada a suscribir una póliza de seguros que cubra un riesgo de 60.000 € (Sesenta mil euros) por siniestro, como garantía de responsabilidad civil y derivada de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros por accidente, negligencia o mala praxis, con objeto de hacer frente a las responsabilidades derivadas de las instalaciones o trabajos realizados en la reparación de los equipos. Tal póliza deberá ser suscrita dentro de los 30 días siguientes a la fecha de formalización del contrato.

1.8 NOVENA

La duración inicial del contrato será de 24 meses prorrogable anualmente, teniendo en cuenta que la duración total del contrato incluidas prórrogas no puede exceder de 4 años.

1.9 DÉCIMA

El pago del importe será efectuado mensualmente, previa presentación por la empresa adjudicataria de la factura correspondiente.

1.10 UNDÉCIMA

El licitador deberá presentar un **Plan de Organización del Trabajo** que incluya:

- Descripción de la organización que van a mantener para la realización de los trabajos objeto del concurso.
- Sistema Organización para dar Respuesta a los Avisos de reparaciones y nuevas peticiones.

Con el carácter mensual el Adjudicatario entregará un *Informe de Actividad* con el siguiente contenido mínimo:

a) **Informe general de actividad**

- Tiempos de Reparación
- Tiempos de Respuesta
- Nº total de Órdenes de Trabajo realizadas
- Nº de Órdenes de Trabajo abiertas

- Lista de Órdenes de Trabajo abiertas y razones
- Nº de Órdenes de Trabajo cerradas por tipo de actividad

b) **Indicadores Claves de Eficiencia:**

- Tiempo Medio de Respuesta
- Tiempo de Reparación Promedio

c) **Incidencias** destacables durante el mes

d) **Resumen y Conclusiones** de la actividad del mes

El proveedor deberá indicar en su propuesta los niveles de servicio (tiempo de respuesta, tiempo de resolución...) de atención de incidencias y nuevas necesidades. Asimismo detallará las acciones de mantenimiento preventivo y su periodicidad.

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN

2.1 CRITERIOS BASADOS EN JUICIOS DE VALOR (50 PUNTOS)

- PLAN DE TRABAJO: 25 Puntos. Aspectos a valorar:
  - Plan de mantenimiento preventivo: 5 puntos.
  - Niveles de servicio: 10 puntos.
  - Protocolos / Herramientas de Gestión y control de actividad: 10 puntos.
- EQUIPO DE TRABAJO: 25 Puntos. Aspectos a valorar:
  - Organización, cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato: 20 puntos.
  - Capacidad de la empresa para cubrir las ausencias del recurso asignado al proyecto: 5 puntos.

2.2 CRITERIOS BASADOS EN FORMULAS (50 PUNTOS)

Base de Licitación (24 meses)

100.000 Euros IVA no Incluido

Fórmula de Valoración económica

Puntuación = (Oferta más económica /Oferta a valorar) x 50

OSCAR PEREZ ALGABA - 78871284Y

Firmado digitalmente por OSCAR PEREZ ALGABA - 78871284Y
Fecha: 2023.05.24 17:07:36 +02'00'

Documento firmado por: MARIA DEL CARMEN LEON ARAUJO
En la fecha 25.05.2023 14:03:02 CEST

Documento firmado por: MARIA ELISA GOMEZ INHIESTO
En la fecha 30.05.2023 15:33:16 CEST