

***Mantenimiento de los Panel Pcs de las
unidades de críticos de la OSI Ezkerraldea
Enkarterri Cruces***



Osakidetza

EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

Índice

	<i>Página</i>
1 INTRODUCCIÓN	3
2 SITUACION ACTUAL.....	4
3 OBJETO DEL CONTRATO	5
4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	6
5 CONFIDENCIALIDAD.....	9
6 PRESUPUESTO Y PLAZOS	10
6.1 Presupuesto	10
6.2 Plazos	10
6.3 Forma de pago.....	10
7 CRITERIOS DE VALORACIÓN	11

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

1 INTRODUCCIÓN

La OSI Ezkerraldea Enkarterri Cruces (en adelante OSI EEC) cuenta en la actualidad con unos panel pcs que dan servicio a los boxes de las unidades de críticos del Hospital Universitario de Cruces.

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es la contratación del servicio de mantenimiento de los panel pcs según las condiciones que se detallan en el presente documento.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

2 SITUACION ACTUAL

En la actualidad la OSI EEC tiene instalados y en funcionamiento 107 panel pcs de la marca wincomm wmp 227. Estos PCs están distribuidos en los boxes de las unidades de críticos del hospital, principalmente plantas 5ª y 6ª.

Los panel PC tienen instalada la maqueta corporativa de Osakidetza con sistema de operativo Windows 10 de 64 bits.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

3 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal de este expediente es contratar el servicio de mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo de los Pannel PCs y los soportes de anclaje.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Soporte

El adjudicatario deberá proveer de un punto de contacto único para el reporte de las incidencias ya sea vía telefónica o e-mail. Asimismo proveerá de una herramienta en la que la OSI tenga trazabilidad completa (fecha apertura, fecha cierre, actuaciones realizadas, estado,...) de las incidencias surgidas durante el contrato.

El adjudicatario tendrá que identificar en su oferta un responsable del servicio, con sus correspondientes datos de contacto. En el caso de que se produzca cualquier cambio deberá ser notificado a informática de la OSI en cuanto se tenga conocimiento por parte de la empresa proveedora.

El horario de atención y resolución de incidencias será los días laborables de 8 a 19h. No se requiere ningún servicio adicional fuera de ese horario salvo en casos puntuales y excepcionales en los que por necesidades de la actividad asistencial de la OSI una determinada actuación deba realizarse en otro horario que habrá de acordarse entre ambas partes. Estas actuaciones excepcionales no supondrán un coste adicional para la OSI.

El adjudicatario deberá indicar en su oferta los niveles de servicio del contrato que incluirá, al menos, información de tiempos de respuesta (máximo 11 horas) y de resolución de incidencias (máximo 18 horas) dejando un puesto operativo para el usuario. Para el cumplimiento de estos niveles de servicio se cuenta con varios panel pc de reserva en informática.

Mantenimiento correctivo y preventivo del Hardware

El mantenimiento hardware deberá realizarse insitu e incluye:

- Revisión inicial del inventario de los equipos e informe de estado.
- Primer diagnóstico en caso de avería.
- Montaje, desmontaje y transporte de los panel pcs cuando en caso de avería sea necesaria una reparación en las instalaciones del proveedor
- Instalación (Desmontaje, traslado y montaje) de los panel pcs por cambios de ubicación, cuando así se requiera como consecuencia de obras o cambios en la organización del servicio de las unidades críticas.
- Remaquetado de los panel PCs en el caso de que, por la razón que sea, el sistema operativo no arranque.
- Reparación de los soportes/brazos en donde se anclan los Panel PCs.
- Mano de obra y todas piezas necesarias para las reparaciones.
- Una revisión anual preventiva de los equipos.
- En el caso de que el dispositivo resultase irreparable, se retirará del mantenimiento y, en caso de que la OSI lo estimara necesario, el adjudicatario presentará un presupuesto de un equipo de sustitución equivalente y actual en el mercado, que deberá ser tramitado al margen de este expediente. El mantenimiento del nuevo equipo se incorporará a este contrato de mantenimiento bajo las mismas condiciones que el resto de equipos.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

La marca y modelo de los panel PC podría cambiar en el caso de que, como consecuencia de una avería, rotura, necesidades adicionales... hubiera que adquirir una nueva unidad y no haya disponibilidad por parte del fabricante.

El número de Panel Pc a mantener podría variar a lo largo del contrato, por que se dieran de baja por no utilización o avería que resultara irreparable.

El hardware reparado **se entregará en condiciones de uso**, esto es con el sistema operativo y el software necesario instalado (ICCA/ICIP,...). La OSI entregará al proveedor la maqueta y softwares necesarios.

El adjudicatario realizará una revisión proactiva y sistemática de las incidencias, y en el caso que se estén produciendo incidencias repetitivas en un mismo panel pc en un corto periodo de tiempo, se le deberá realizar una revisión minuciosa y se tendrán que sustituir las piezas que se identifiquen como posibles causantes del problema.

Mantenimiento adaptativo

El proveedor deberá realizar los mantenimientos adaptativos que sean necesarios debido a los cambios evolutivos en la maqueta de Osakidetza que requieran reinstalación del sistema operativo siguiendo el protocolo y calendario que se acuerde con informática de la OSI y las propias unidades de críticos, de forma que el impacto sobre su operativa diaria sea la menor posible o nula.

Documentación e inventario

El adjudicatario deberá mantener al día toda la documentación e inventario en soporte informático y deberá estar accesible en todo momento por parte de la OSI EEC. Toda la documentación existente o que se genere durante el contrato es propiedad de la OSI EEC.

El adjudicatario entregará al menos **trimestralmente un informe** detallado con todas las incidencias del periodo, acumulados desde el inicio del contrato, el estado de las incidencias abiertas, incidencias acumuladas por panel pc y los cumplimientos de los niveles de servicio.

Recursos Humanos

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y experiencia dentro de las actividades objeto del contrato.

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.). Asimismo, se incluyen dentro del contrato todos los gastos de desplazamiento o dietas por prestar asistencia insitu.

El personal que por su cuenta aporte el adjudicatario para este Servicio, no tendrá derecho alguno acerca de la OSI EEC, ni por supuesto de Osakidetza - Servicio Vasco

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

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 sucesivos se pueda promulgar sin que, en ningún caso, resulte responsable la OSI EEC 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.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

5 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 tengan acceso con motivo de esta 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, 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.

**Osakidetza**EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

6 PRESUPUESTO Y PLAZOS

6.1 Presupuesto

El presupuesto base de licitación y los plazos máximos de ejecución para este proyecto son los siguientes:

- **Presupuesto base de licitación : 23.005,00 € (IVA no incluido)**
- **Precio unitario: 215,00 € (107 unidades)**

6.2 Plazos

La duración de este contrato será de **12 meses** renovable anualmente, teniendo en cuenta que la duración total del contrato incluidas prórrogas no puede exceder de 2 años.

6.3 Forma de pago

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

El importe se obtendrá multiplicando el precio unitario por el número de panel PCs a mantener en cada periodo.



Osakidetza

EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES ESI
OSI EZKERRALDEA - ENKARTERRI - CRUCES

7 CRITERIOS DE VALORACIÓN

Denominación	Valor Máximo
Propuesta económica (precio unitario)	65 puntos
Equipo de trabajo (organización, cualificación y experiencia del personal adscrito al contrato)	20 puntos
Plan de trabajo	15 puntos
• Protocolos/Herramientas de gestión y control actividad	5 puntos
• Niveles de servicio	10 puntos
Total	100 puntos

Fórmula de Valoración económica

Puntuación = (Oferta más económica / Oferta a valorar) x 65

OSCAR
PEREZ
ALGABA -
78871284Y

Firmado
digitalmente por
OSCAR PEREZ
ALGABA - 78871284Y
Fecha: 2022.03.17
20:19:47 +01'00'