



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación de la adquisición, suministro, instalación y
puesta en marcha de impresoras de tarjetas con chip
criptográfico y contactless Mifare para Osakidetza**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/00009





Índice

	<i>Página</i>
1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	3
2.2. Alcance del contrato.....	4
3. LOTES.....	6
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES.....	7
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	8
5.1. CONDICIONES	8
5.1.1. Herramienta de gestión del servicio	9
6. VARIANTES TÉCNICAS	10
7. MUESTRAS	11
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	122
8.1. Fases del servicio	122
8.1.1. Suministro de nuevo equipamiento.....	122
8.1.2. Instalación del equipamiento.....	122
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	16
9.1. Equipo organizativo	16
10. EJECUCIÓN.....	17
10.1. Condiciones de ejecución	17
10.1.1. Horario	1716
10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.....	1716
10.1.3. Idiomas	17



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la **renovación**, mediante la adquisición, suministro, instalación y puesta en marcha, **de las actuales impresoras de tarjetas con chip criptográfico y contactless Mifare de que dispone Osakidetza.**

Estas impresoras sirven para la emisión de la tarjeta corporativa de los y las trabajadoras de Osakidetza. Tienen una antigüedad de más de 10 años, con un uso intensivo y empiezan a dar problemas importantes de funcionamiento, reparación y adaptación a los nuevos sistemas operativos.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ORGANIZACIONES IMPLICADAS O LUGAR DE PRESTACIÓN Y/O EJECUCIÓN

	CENTRO	CANTIDAD
ARABA	OSI ARABA - HOSPITAL TXAGORRITXU	1
	OSI ARABA - HOSPITAL DE SANTIAGO	1
	ORGANIZACIÓN CENTRAL	1
	OSI RIOJA ALAVESA - HOSPITAL DE LEZA	1
	RED DE SALUD MENTAL DE ARABA	1
GIPUZKOA	OSI TOLOSALDEA	1
	OSI BIDASOA - HOSPITAL DE BIDASOA	1
	OSI DONOSTIALDEA	1
	OSI DEBABARRENA - HOSPITAL DE EIBAR	1
	OSI DEBABARRENA - HOSPITAL DE MENDARO	1
	OSI DEBAGOIENA - HOSPITAL DE MONDRAGON	1
	RED DE SALUD MENTAL DE GIPUZKOA	1
BIZKAIA	OSI BILBAO BASURTO - HOSPITAL DE BASURTO	2
	OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI-HOSPITAL DE CRUCES	3
	RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA - BILBAO	1
	RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA -HOSPITAL DE BERMEO	1
	RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA - HOSPITAL ZALDIBAR	1
	RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA -HOSPITAL DE ZAMUDIO	1
	OSI BARRUALDE GALDLAKAO - HOSPITAL GALDAKAO	1
	HOSPITAL SANTA MARINA	1
	OSI BARAKALDO SESTAO - HOSPITAL DE SAN ELOY	1
	EMERGENCIAS	1
	CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS	1
	OSI URIBE - HOSPITAL DE URDULIZ	1
	HOSPITAL DE GORLIZ	1



TOTAL		28
--------------	--	-----------

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

Las **funciones del presente contrato** se detallan a continuación.

Reemplazar las actuales impresoras Datacard CP60 Plus de que Osakidetza dispone, según la relación anterior del punto 2.1.

Requisitos mínimos:

- Impresión de tarjetas según ISO CR80
- Módulo dúplex para pintado color doble cara
- Módulo lector/grabador de chip criptográfico y contactless Mifare
- Controladores, y módulos adicionales, compatibles con Windows 10
- 1 revisión/año in situ, para mantenimiento y limpieza

Se valorarán:

- Herramientas de diagnóstico y mantenimiento remoto
- Conexión Ethernet
- Posibilidad de grabar banda magnética
- Impresión de una imagen pseudo holográfica, que proporcione cierto nivel de seguridad a la acreditación
- Innovación tecnológica de la oferta
- Cualquier ampliación o añadido que aporte valor al servicio

El adjudicatario deberá colaborar estrechamente con el prestador de servicios de certificación Izenpe. Emisor de los certificados que se graban en el chip criptográfico de las tarjetas. Para su integración con la impresora seleccionada en los aspectos relativos al diseño de las tarjetas, gestión de su antena Mifare y gestión de su chip criptográfico en los puntos de registro. Proporcionado la API o similar, con su correspondiente soporte, que permita personalizar y enviar trabajos a la impresora, tal y como actualmente se hace. Asumiendo todos los posibles costes, en tiempo y pruebas, de adaptación a los procesos actuales.



Las funcionalidades del software necesario deberán cumplir totalmente con las especificaciones del proyecto.

- Todos los equipos tendrán marcado CE, así como la librería de materiales compatibles.
- Incluirá software para la preparación del trabajo de impresión y conexión al PC de trabajo. Opcionalmente, el software permitirá la gestión/seguimiento de los trabajos en remoto. Para la gestión de errores y registro de fallos de impresión.
- Todos los equipos suministrados lo serán en condiciones de garantía total que incluirá el soporte técnico integral de los mismos.
- Suministro del material accesorio necesario para la puesta en funcionamiento del equipamiento
- Instalación del equipamiento en el lugar de la prestación del servicio y puesta en uso y funcionamiento.
- Retirada de la impresora existente en cada puesto.
- Configuración y supervisión del rendimiento de los equipos
- Manual de funcionamiento en el uso y mantenimiento de los equipos.
- Software actualizado y licencias de uso indefinidas, si el equipo lo necesita.

3. LOTES

No.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

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 de Administración Digital.

Todos los equipos tendrán marcado CE, así como la librería de materiales compatibles.



5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. CONDICIONES

Las empresas ofertantes deberán cumplir con las condiciones expuestas a continuación:

- La empresa adjudicataria deberá instalar el equipamiento contratado en centros de Osakidetza. Osakidetza se reserva el derecho de variar la ubicación del equipamiento en función de sus necesidades. Todos los gastos derivados de la instalación y adecuación el equipamiento contratado será a cargo de la empresa adjudicataria.
- La garantía mínima ofertada será de 1 año para los equipos ofertados, una vez certificada y validada la instalación y su correcto funcionamiento. El licitador hará constar en su oferta el periodo durante el cual mantiene su garantía. El coste de la garantía queda incluido en el precio del suministro del equipo

La garantía deberá entenderse que incluye todos los aspectos que se definen a continuación:

- Avería del equipamiento, en cuyo caso se reparará o sustituirá por otro equipo idéntico y en caso de no ser posible por causas ajenas al adjudicatario por otro equipo de prestaciones equivalentes.
- El coste de las piezas de recambio, los honorarios y desplazamiento del personal técnico irán a cargo del adjudicatario, los materiales que se sustituyan en las labores de mantenimiento correctivo serán originales, provenientes del fabricante, asegurando así la calidad de la reparación.
- Garantía de reposición de piezas de recambio del equipo suministrado e instalado por un periodo mínimo de TRES (3) AÑOS tras dejar de fabricarse el equipo.
- Cuando para resolver una avería se instale equipamiento nuevo, quedará cubierto por las mismas condiciones de garantía que el equipamiento original.
- Intervenciones técnicas necesarias, sea en modo presencial o remoto, para restituir la funcionalidad del equipamiento
- Asistencia técnica por teléfono y email, y otros canales a propuesta del licitante, requerida por parte de Osakidetza para la resolución de dudas o posibles problemas diagnosticados en el uso del equipo
- Acceso a actualizaciones de documentación de uso de los equipos sin cargo o contrato de mantenimiento adicional durante el periodo de garantía y soporte técnico.
- Durante el periodo de garantía la empresa adjudicataria llevará a cabo el mantenimiento preventivo pertinente, siendo a su cargo los gastos que de dicho mantenimiento se deriven, así como desplazamientos. La oferta de las empresas

licitadoras deberá detallar el programa de mantenimiento preventivo, a cuyo cumplimiento se verán obligadas en caso de resultar adjudicatarias.

- La empresa adjudicataria deberá aportar la documentación de uso y mantenimiento en papel y en formato electrónico.
- La empresa adjudicataria deberá facilitar toda la documentación técnica del equipo instalado, así como las fichas de seguridad de los mismos si procede en lengua oficial.
- El adjudicatario deberá prestar apoyo y soporte técnico inmediato al personal de Osakidetza para consultas y solución de problemas.

5.1.1. Herramienta de gestión del servicio

Osakidetza dispone de la herramienta corporativa Service Manager para la operación TIC / Equipamientos. Se deberá hacer uso de la herramienta y deberá interactuar mediante tickets, con los grupos técnicos de soporte, proveedores, profesionales de Osakidetza, etc.



Osakidetza

ZUZENDARITZA NAGUSIA
DIRECCION GENERAL

6. VARIANTES TÉCNICAS

No.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



Osakidetza

ZUZENDARITZA NAGUSIA
DIRECCION GENERAL

7. MUESTRAS

No.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD



8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1. FASES DEL SERVICIO

La ejecución del contrato se ajustará a las siguientes fases.

8.1.1. Suministro de nuevo equipamiento

El licitador deberá definir de forma detallada en su oferta, el equipamiento a suministrar que corresponderá a la dotación indicada en el apartado 2, identificando de forma clara sus características técnicas.

En el caso de requerir software para conexión del dispositivo, ese software será suministrado por el adjudicatario sin coste alguno para **Osakidetza**.

Una vez resuelta la adjudicación del contrato la empresa adjudicataria ha de hacer entrega de los equipos en un plazo inferior a 3 meses. Salvo por justificación de causa mayor.

Osakidetza solicitará mediante pedidos las posibles entregas de material. La información de dicho pedido servirá de base para el posterior etiquetado, gestión de inventario, entregas, garantías, devoluciones y facturación.

La adjudicataria enviará la documentación identificativa de las entregas, que incorporará entre otra información, el número o números de pedidos a que se refieren.

Todos los equipos suministrados lo serán en condiciones de garantía total que incluirá el soporte técnico integral de los mismos, durante la vigencia del contrato.

8.1.2. Instalación del equipamiento

La empresa adjudicataria deberá instalar el equipamiento a suministrar en los centros de Osakidetza.

Se incluirán todas las actuaciones que resulten necesarias para la instalación y puesta en funcionamiento de la solución en los distintos centros:

- Transporte hasta el centro de Osakidetza: incluidos gastos, seguro y otros, excepto los propios del acondicionamiento del local.
- Retirada del material de embalaje utilizado para proteger el equipo durante el transporte irá a cuenta del adjudicatario.
- Retirada de la impresora existente en el puesto, acorde a la normativa vigente en gestión de residuos y reciclaje.
- Instalación de todo el equipamiento, hardware y software, así como todas las adaptaciones que resulten necesarias (modificación de componentes, cables, soportes de sujeción... etc.).



- **Osakidetza** se hará cargo de la habilitación de puntos de acceso a la red corporativa y de alimentación para los equipos, en las ubicaciones que se establezcan en cada propuesta de instalación.
- La instalación en cada centro requerirá el desplazamiento on-site del equipo de instalación, que deberá permanecer en el centro hasta que el responsable de Osakidetza dé el visto bueno a la misma.
- No se entenderá instalado el equipo hasta que éste no se haya suministrado en su totalidad y retirado todo el material. Si durante el transporte, el montaje o la instalación el equipo sufriera algún tipo de daño, deterioro o perjuicio, deberá ser reparado o sustituido, tal como establezca Osakidetza y el adjudicatario no tendrá derecho a reclamar ninguna cantidad por este motivo
- Dentro de la garantía del proyecto se incluyen las tareas de soporte, resolución de incidencias y atención a mejoras de producto, que se produzcan durante la duración del contrato.

Se incluyen además las siguientes tareas:

8.1.2.1 Soporte Técnico

El adjudicatario ofrecerá el soporte técnico de los equipamientos relacionados para consultas y solución de problemas desde el arranque hasta la finalización del contrato.

Este soporte será del tipo 12X5, dentro del horario de 08:00 a 20:00.

El equipo de soporte hará uso del Sistema de Gestión de Incidencias corporativo de **Osakidetza**.

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

- La herramienta utilizada por el 1º nivel de CAU de **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 de la Demanda, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

El acceso a este servicio de Atención a Consultas y Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM**: Registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono**: Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de los componentes objeto del contrato.



8.1.2.2 Niveles de servicio requeridos

Se deberán de tener en cuenta los acuerdos de nivel de servicio que se establecen en la siguiente tabla en función del tipo de solicitud:

Tipo de Solicitud	Acuerdo de Nivel de servicio	Tiempo
Mantenimiento Técnico	Tiempo de respuesta máximo	1 día laborable
	Tiempo de resolución máximo	2 días laborables

Se entiende como tiempo de respuesta, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de **Osakidetza** y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria.

Se entiende como tiempo de resolución, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la completa resolución de la incidencia (o solicitud).

En caso de avería sin posibilidad de reparación ni de sustitución parcial de los componentes afectados, ni de sustitución por otro equipo de similares características proveniente de otra instalación de la solución, la empresa adjudicataria deberá sustituir el equipo afectado por uno nuevo.

Así mismo, Osakidetza podrá solicitar también a la empresa adjudicataria la sustitución de determinados equipos cuando la prestación del servicio se desarrolle de forma insatisfactoria por cualquiera de los siguientes motivos:

- Equipos que presenten problemas de funcionamiento que afecten a la adecuada emisión de los contenidos.
- Equipos con reiteración de incidencias de funcionamiento que requieran de forma recurrente intervenciones de mantenimiento técnico

En estos casos, los equipos nuevos instalados en sustitución de los retirados deberán cumplir con los requisitos mínimos especificados en el expediente.



9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

9.1. EQUIPO ORGANIZATIVO

El adjudicatario deberá tener a su disposición el personal y contar con los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de licitación. Por su parte, Osakidetza establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del adjudicatario. El suministro será ejecutado con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El personal que realice el suministro dependerá exclusivamente del adjudicatario y éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes, o que se dicten en un futuro, en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando Osakidetza exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones anteriormente indicadas.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo del cumplimiento del contrato. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario queda obligado a presentar, previo requerimiento de Osakidetza, cuanta documentación se le solicite, al objeto de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

El suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio.

10. EJECUCIÓN

10.1. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

10.1.1. Horario

El horario de prestación de soporte técnico será el siguiente:

- De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

10.1.3. Idiomas

El adjudicatario incluirá la producción de material tanto en castellano como en euskera, como producto de las tareas que se puedan requerir por parte de Osakidetza.

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 04.02.2022 11:57:22 CET