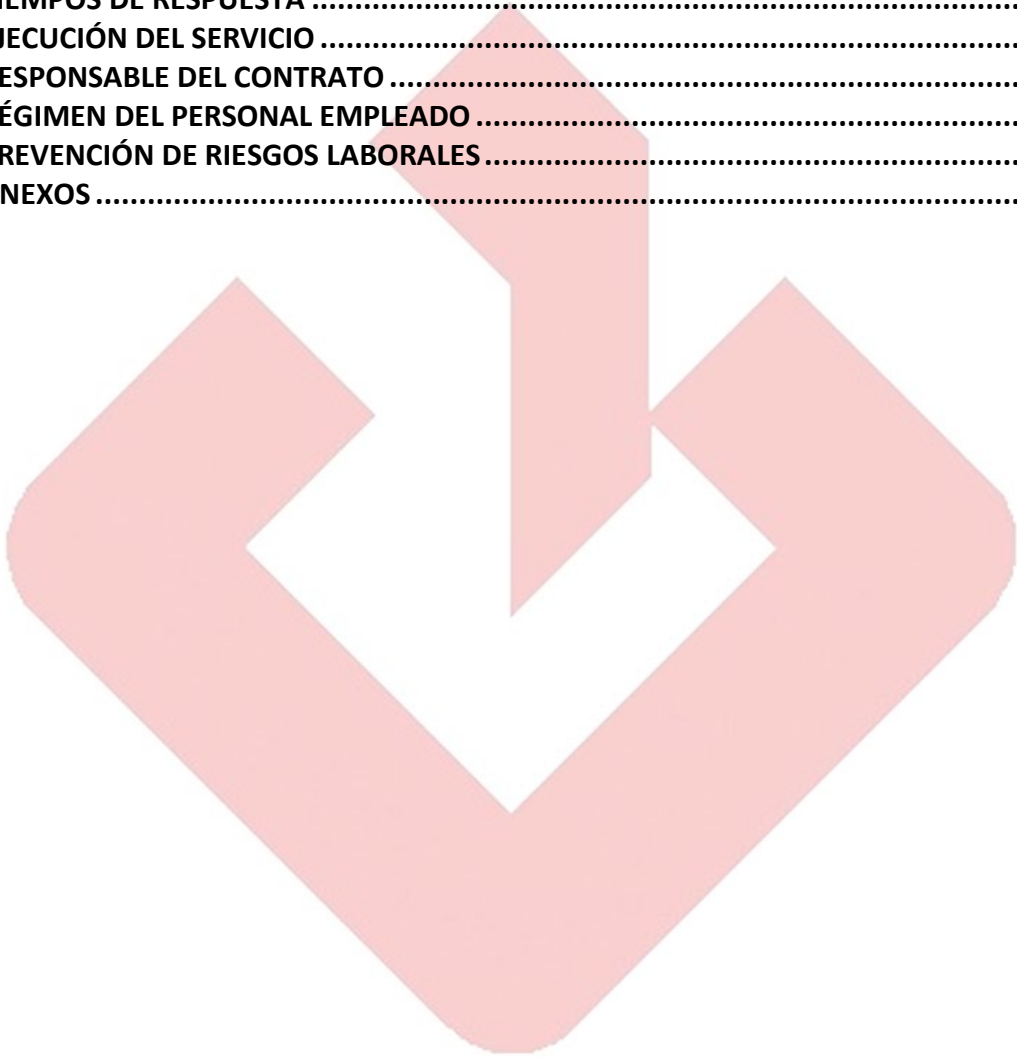


**Expediente Nº. LICIT/99/159/2023/0024**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento de un equipo de Tomografía Axial Computarizada Helicoidal Multicorte para el Centro Hospitalario de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61, sito en Sevilla.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 MANTENIMIENTO INTEGRAL .....</b>	<b>6</b>
<b>4. TIEMPOS DE RESPUESTA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. RESPONSABLE DEL CONTRATO .....</b>	<b>9</b>
<b>7. RÉGIMEN DEL PERSONAL EMPLEADO .....</b>	<b>9</b>
<b>8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>9</b>
<b>9. ANEXOS .....</b>	<b>11</b>



## 1. OBJETO

---

El objeto del presente Pliego es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de mantenimiento de un equipo de Tomografía Axial Computarizada Helicoidal Multicorte el Centro Hospitalario de FREMAP sito en Sevilla (Avda. de Jerez S/N, Sevilla). Dentro de este procedimiento de licitación, se entenderá que se abarca el siguiente punto:

- Mantenimiento del TAC ofertado.

El punto anterior se llevará a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Será obligación del adjudicatario el cumplimiento del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como el de la legislación vigente que afecte al objeto de licitación, adoptando a su vez, las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nueva normativa.

Conforme a lo indicado en el párrafo anterior, a continuación se indica, de forma no exhaustiva, la legislación básica aplicable al objeto de la presente licitación:

- Real Decreto 192/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Real Decreto 1085/2009, de 30 de Diciembre, sobre instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico.
- Real Decreto 1029/2022, de 20 de diciembre, por lo que se aprueba el reglamento sobre protección de la salud contra los riesgos derivados de la exposición a las radiaciones ionizantes.
- Real Decreto 1836/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones nucleares y radioactivas y su modificación posterior con el Real decreto 35/2008, de 18 de enero.
- Real Decreto 1976/1999, de 23 de diciembre, por lo que se establecen los criterios de calidad en Radiodiagnóstico.
- Directiva 2013/59/Euratom del Consejo de la Unión Europea, de 5 de diciembre de 2013, correspondiente a las normas de seguridad básicas para la protección contra los peligros derivados de la exposición a radiaciones ionizantes, así como la transposición que se realice en España, realizando todas las modificaciones que sean necesarias en los equipos para el cumplimiento de la misma.
- Protocolo Español de Control de Calidad de Radiodiagnóstico. Revisión de 2011.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección

de datos).

- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión (R.E.B.T.).

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Asimismo, el adjudicatario se deberá atener a lo estipulado en el **Anexo III** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, correspondiente a los requisitos de la seguridad de la información, dando cumplimiento de ellos durante toda la vigencia del contrato.

### **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

---

Las condiciones del servicio de mantenimiento objeto del contrato para el Centro Hospitalario de FREMAP sito en Sevilla (Avda. de Jerez S/N, Sevilla) del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El servicio a contratar tiene por finalidad la consecución del óptimo y buen estado del equipamiento sanitario de FREMAP, entendiéndose por ello todas las partes y elementos-componentes de los mismos. Asimismo, se pretende facilitar la obtención de todas las funciones y prestaciones que deben cumplir los equipos, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías. Ante dichas casuísticas, el adjudicatario llevará a cabo todas las acciones correctoras que estén a su alcance en todos aquellos equipos que se asignen al contrato; revisiones periódicas para seguridad, ajustes, calibraciones, etc.

El mantenimiento objeto de esta licitación se realizará de manera que no sea perjudicial a la actividad ordinaria del Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla, respetando en todo momento sus franjas horarias.

Se considerará necesario contactar con el Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla para establecer el momento idóneo por ambas partes para la realización del mantenimiento de los equipos médicos, informando a su vez, a la persona de contacto designada por FREMAP.

El adjudicatario utilizará para el desarrollo de todas las actuaciones objeto de la presente licitación, todos los recursos que sean necesarios para atender con plena eficacia los servicios de mantenimiento contratados: componentes del equipo, elementos auxiliares, instalación, piezas de repuesto (deberán ser originales, no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished), y actualizaciones del software, etc., siempre conforme a lo establecido e indicado en los pliegos.

Dado que las piezas de repuesto a sustituir en las averías deberán ser originales (no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished), el licitador debe tener la capacidad suficiente para adquirir las piezas de repuesto de los fabricantes de los equipos que dispone FREMAP para cumplir con los tiempos de repuesta de las averías, todo ello en aras de asegurar una correcta prestación de servicio de mantenimiento.

En casos excepcionales y debidamente justificados, ante la imposibilidad de utilizar piezas originales, el adjudicatario tendrá que solicitar autorización previa y expresa a FREMAP para poder sustituirlas por piezas no originales.

Asimismo, una de las causas por las que el equipamiento podrá ser dado de baja, será por su situación de obsolescencia: no obstante, previamente a dicha situación, el adjudicatario ha debido realizar todas las actuaciones pertinentes para su reparación. En este supuesto, se deberá entregar a FREMAP un informe exhaustivo en el que se recojan todas las actuaciones realizadas y la imposibilidad de arreglo. FREMAP lo valorará y decidirá al respecto.

A continuación, se detalla en qué consistirán los diferentes tipos de mantenimiento a realizar:

### **3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Será realizado sobre el servicio de mantenimiento objeto del contrato para el Centro Hospitalario de FREMAP sito en Sevilla (Avda. de Jerez S/N, Sevilla) del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Revisión periódica de seguridad y control de funcionamiento, ajustes, calibraciones y otras operaciones necesarias para el correcto y óptimo funcionamiento del equipo desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso protección del medioambiente. En este tipo de mantenimiento se entenderán incluidas todas aquellas actualizaciones de software para todo el equipamiento objeto del contrato (sin exclusión de equipos), con la finalidad de que éste no quede obsoleto y todos los materiales necesarios para la realización del mantenimiento.

Se realizarán, como mínimo, las revisiones acorde a lo establecido por el fabricante y la legalidad vigente de los equipos objeto de esta licitación.

El adjudicatario deberá presentar en un tiempo no superior a 2 meses desde la firma del contrato, una planificación de los mantenimientos preventivos para toda la duración del contrato, ajustándose a las franjas horarias más adecuadas para la actividad del Centro Hospitalario de FREMAP.

El adjudicatario facilitará al Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla un informe del mantenimiento realizado y el resultado del mismo, señalando las deficiencias observadas si las hubiera, tanto desde el punto de vista técnico-legal como del meramente técnico, incluso los errores u omisiones de las instalaciones existentes.

El mantenimiento preventivo incluirá el mantenimiento técnico-legal, que se detalla a continuación:

El mantenimiento técnico-legal será realizado sobre el equipamiento objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales o sanitarios, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento.

Será responsabilidad del adjudicatario la realización de aquellas operaciones de mantenimiento que, en función de la normativa, resulten de aplicación y revistan carácter obligatorio. Igualmente, quedará obligado a la notificación de cualquier cambio en la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligará a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos.

El equipo médico tendrá una cobertura de mantenimiento integral, teniendo como finalidad el buen estado del equipo en todo momento. La cobertura de este mantenimiento vendrá

determinada por la información que se expone a continuación:

### 3.2 MANTENIMIENTO INTEGRAL

El mantenimiento integral incluirá las actuaciones del mantenimiento preventivo y técnico-legal descritos en el apartado 3.1 Mantenimiento Preventivo del presente pliego, así como el mantenimiento correctivo, detallado a continuación:

	<b>Actuaciones incluidas</b>
<b>Mantenimiento integral</b>	Mantenimiento preventivo
	Mantenimiento técnico - legal
	Mantenimiento correctivo

#### Mantenimiento correctivo

Consistirá en la reparación de anomalías, deficiencias o averías de todo el equipamiento objeto del contrato para el Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla, para devolverlos a su estado operacional e inicial. Se llevarán a cabo todas las actuaciones necesarias para su reparación y puesta en marcha efectiva, con la mayor brevedad posible.

Quedan incluidos todos los componentes del equipo (entre ellos, los tubos de RX y un detector –para toda la vigencia del contrato-, etc.), elementos auxiliares, instalación y piezas de repuestos – sin límite de unidades -, actualizaciones del software y/o hardware, siendo éstos entregados en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia para su reparación.

El adjudicatario facilitará a FREMAP un correo electrónico y un teléfono de contacto. La apertura de averías se realizará, por un lado, desde el sistema informático de gestión de equipos que dispone FREMAP (equipamiento con ficha técnica) y, por otro lado, enviando una comunicación al correo electrónico y/o teléfono del Servicio de Asistencia Técnica (equipamiento sin ficha técnica). FREMAP no utilizará herramientas informáticas del adjudicatario para comunicar la apertura de una avería. Este mantenimiento se llevará a cabo en el Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla, acudiendo el técnico a realizar la reparación in situ, disponiendo en ese momento de todos los medios materiales necesarios para resolver el problema del equipo dado que ya tendrá conocimiento de la avería concreta.

Una vez realizada la reparación, el adjudicatario facilitará al responsable de cada Centro Sanitario de FREMAP el correspondiente parte de avería, en el cual se deberá indicar la conformidad con la actuación llevada a cabo por el adjudicatario. El parte de avería deberá estar firmado, sellado y fechado por FREMAP; de lo contrario no tendrá validez alguna para poder efectuar el pago de la factura.

## 4. TIEMPOS DE RESPUESTA

---

- Tiempo de respuesta remota (cuando proceda): El Servicio de Asistencia Técnica debe contactar de forma remota con el equipo averiado del Centro Hospitalario en un tiempo no superior a 2 horas laborables desde la apertura de la avería. Véase Anexo V. ACCESO REMOTO DE LOS EQUIPOS.

- Tiempo de respuesta telefónica: El servicio de Asistencia Técnica debe contactar telefónicamente con el Centro Hospitalario de FREMAP en un tiempo no superior a 4 horas laborables desde la apertura de la avería.
- Tiempo de respuesta presencial: El servicio de Asistencia Técnica debe presentarse en el Centro Hospitalario en un plazo máximo de 16 horas laborables (2 días hábiles) desde la apertura de la avería. Deberá entenderse por día hábil una jornada de 8 horas laborables.
- Tiempo de funcionamiento del equipo: El tiempo de funcionamiento de cada equipo queda fijado en un tiempo superior al 95%, tomando como tiempo base las 24 horas del día durante los 365 días del año (24 horas/día \* 365 días = 8760 horas). Para la disponibilidad sólo se tendrán en cuenta las horas de parada de los equipos producidas por averías y no por mantenimiento preventivo. En los informes trimestrales a aportar por el adjudicatario se indicará este porcentaje de funcionamiento de los equipos.
- Tiempo máximo de resolución de incidencia: El servicio de Asistencia Técnica se compromete a la reparación de los equipos del Centro Hospitalario de FREMAP en un plazo igual o inferior a 5 días laborales desde la apertura de la avería.

Las averías serán comunicadas telefónicamente y/o telemáticamente, habilitándose por el adjudicatario un único teléfono y/o correo electrónico de Asistencia Técnica.

En todo momento, el mantenimiento se realizará de manera que no sea perjudicial a la actividad ordinaria del Centro Hospitalario de Sevilla, respetando en todo momento sus franjas horarias. Se considerará necesario contactar con el Centro Hospitalario para establecer el momento idóneo por ambas partes para la realización del mantenimiento del equipo médico, informando a su vez, a la persona de contacto designada por FREMAP.

Las actuaciones de mantenimiento cuya ejecución implique parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, serán autorizados previamente por FREMAP.

El adjudicatario utilizará para el desarrollo de todas las actuaciones objeto de la presente licitación, todos los recursos que sean necesarios para atender con plena eficacia los servicios de mantenimiento contratados, siempre conforme a lo establecido e indicado en los pliegos.

Corresponde al adjudicatario todos los derechos y obligaciones respecto del personal asignado a la prestación del servicio, sin que se establezca vinculación alguna con FREMAP, todo ello conforme a la legislación vigente en materia laboral.

## 5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

---

### PLANIFICACIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS (Preventivo y Técnico -Legal).

El adjudicatario deberá presentar en un tiempo no superior a 2 meses desde la firma del contrato, una planificación de los mantenimientos preventivos y técnico-legal. El personal técnico se ajustará siempre a las franjas horarias más adecuadas para la actividad del Centro Hospitalario de FREMAP.

### INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS - ASISTENCIA TÉCNICA

El adjudicatario se comprometerá a habilitar canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- Teléfono de asesoramiento: El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible, como mínimo, de 8-20h horas, todos los días del año.
- Teléfono y/o correo electrónico de Servicio de Asistencia Técnica: El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un teléfono y/o correo electrónico para que el Centro Hospitalario pueda dar aviso de las averías ofreciendo un servicio técnico de 24 horas.

El adjudicatario deberá proporcionar a FREMAP la información necesaria para el correcto seguimiento y evaluación de la calidad del servicio prestado. Se elaborará un informe trimestral que se facilitará a las personas que FREMAP designe, donde se indicará:

- **Mantenimiento preventivo y técnico-legal:**
  - Revisiones preventivas realizadas durante el periodo, detallando la fecha y las correspondientes horas de trabajo.
  - Se adjuntarán los partes de trabajo, así como un informe individualizado por cada equipo en el que se recojan los resultados obtenidos del mantenimiento realizado.

- **Mantenimiento correctivo:**

El mantenimiento correctivo está incluido sobre el servicio de mantenimiento objeto del contrato para el Centro Hospitalario de FREMAP sito en Sevilla (Avda. de Jerez S/N, Sevilla) del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Averías que se presenten en los equipos y el estado de las mismas.
- Fecha y hora de la avería (se adjuntará la comunicación de la avería realizada por FREMAP, en el caso de vía telemática).
- Fecha y hora de comunicación telefónica/remota.
- Fecha y hora de resolución de la reparación.
- Hoja detallada de reparación, en su caso.
- Porcentaje Acumulado del tiempo de parada del equipo, así como el tiempo de funcionamiento del equipo.

- **Datos sobre facturación del período de referencia.**

FREMAP está trabajando en la implantación de un sistema de pre-facturación. Una vez esté en funcionamiento, FREMAP se pondrá en contacto con el adjudicatario para la puesta en marcha de este nuevo sistema.

## 6. RESPONSABLE DEL CONTRATO

---

FREMAP designará a una persona como responsable del contrato, el cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del servicio objeto de licitación, así como el cumplimiento de los pliegos que rigen la presente licitación.

Como responsable del contrato mantendrá con el adjudicatario los contactos oportunos y convocará las reuniones que resulten necesarias a efectos de garantizar la correcta ejecución del servicio.

Asimismo, el adjudicatario designará un representante que se encargará de resolver todas las cuestiones relativas al contrato, coordinando todos aquellos aspectos que FREMAP le encargase a efectos de garantizar la correcta gestión (facturación, plazos, ...) sin coste alguno para FREMAP.

En cualquier periodo de ausencia de este representante, será el adjudicatario quién comunique a FREMAP, los datos del nuevo interlocutor, con una semana de antelación. En caso de sustitución, el nuevo interlocutor deberá mantener las mismas condiciones.

## 7. RÉGIMEN DEL PERSONAL EMPLEADO

---

El adjudicatario deberá disponer del personal necesario para la correcta prestación del servicio. El mismo será personal laboral contratado por el adjudicatario.

Corresponderán al adjudicatario todos los derechos y obligaciones respecto del personal asignado a la prestación del servicio, sin que se establezca vinculación alguna del mismo con FREMAP, todo ello conforme a la legislación vigente en materia laboral.

## 8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ **Declaración de modalidad PRL (\*)**
- ✓ **Declaración PRL-trabajadores (\*)**
- ✓ **CAE Ficha Coordinación (\*):** Informe, firmado por técnico competente, que contenga exclusivamente los riesgos específicos que su actividad pueda generar en nuestras instalaciones, tanto a sus trabajadores como a los de FREMAP, así como las medidas preventivas y de protección que establecerán para su control. El contenido debe ser el incluido en el documento Ficha CAE, pudiéndose utilizar este u otro similar.
- ✓ Recibí de las **Normas de prevención para empresas externas que realizan trabajos en instalaciones de FREMAP. (\*)**

**(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos**

Antes del comienzo de la actividad, la empresa adjudicataria debe haber impartido la formación/información específica del puesto de trabajo en prevención de riesgos laborales a todos sus trabajadores según los artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995, así como cualquier formación específica que requieran en función de las tareas que vayan a realizar. Así mismo debe asegurarse que todos son aptos para la realización de su trabajo según los protocolos médicos indicados por su servicio de Vigilancia de la Salud, debiendo indicar a FREMAP si alguno de ellos presenta alguna limitación y si en su caso necesita una adaptación de puesto.

Antes del comienzo de la actividad, la empresa adjudicataria facilitará a sus trabajadores la totalidad de EPIs derivada de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde exista riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización. El encargado será el responsable de vigilar por la utilización de los mismos de manera correcta.

La empresa adjudicataria debe transmitir a todos los trabajadores que realicen trabajos en nuestras instalaciones el contenido del documento **Normas de prevención para empresas externas que realizan trabajos en instalaciones de FREMAP**, documento que será de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato, así como cualquier actualización que pueda producirse de la misma.

Cualquier equipo de trabajo que la empresa adjudicataria necesite utilizar en las instalaciones de FREMAP dispondrá de la declaración de conformidad y marcado CE o se ajustará a los requisitos del Anexo 1 del RD 1215/1997, de 18 de julio, sobre condiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, siendo obligación de la adjudicataria revisarlos periódicamente de manera que durante la vigencia del contrato los mismos cumplan con la legislación vigente.

Cualquier producto químico que se utilice en las instalaciones de FREMAP deben cumplir la correspondiente normativa y se proporcionará copia de las FDS para su revisión por parte del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud de FREMAP cuando se solicite.

La empresa adjudicataria determinará los medios de coordinación que sean necesarios en función de las características del trabajo a realizar, ya sean designando recursos preventivos o personas encargadas de la coordinación de actividades empresariales.

La empresa adjudicataria está obligada a comunicar a FREMAP cualquier accidente o incidente sufrido por alguno de sus trabajadores en las instalaciones de FREMAP, así como de los posibles daños a la propiedad causados. Esta comunicación deberá efectuarse en un plazo máximo de 48 horas, excepto en los casos de especial gravedad que se hará de inmediato. Si FREMAP lo considera oportuno efectuará un informe complementario.

FREMAP podrá requerir en cualquier momento la documentación que estime oportuna para comprobación de contenido de la documentación entregada para la firma del contrato, así como cualquier documentación adicional que el Servicio De Prevención Y Promoción de la Salud de FREMAP considere necesaria para la seguridad tanto de los trabajadores de la contrata como de los trabajadores de FREMAP.

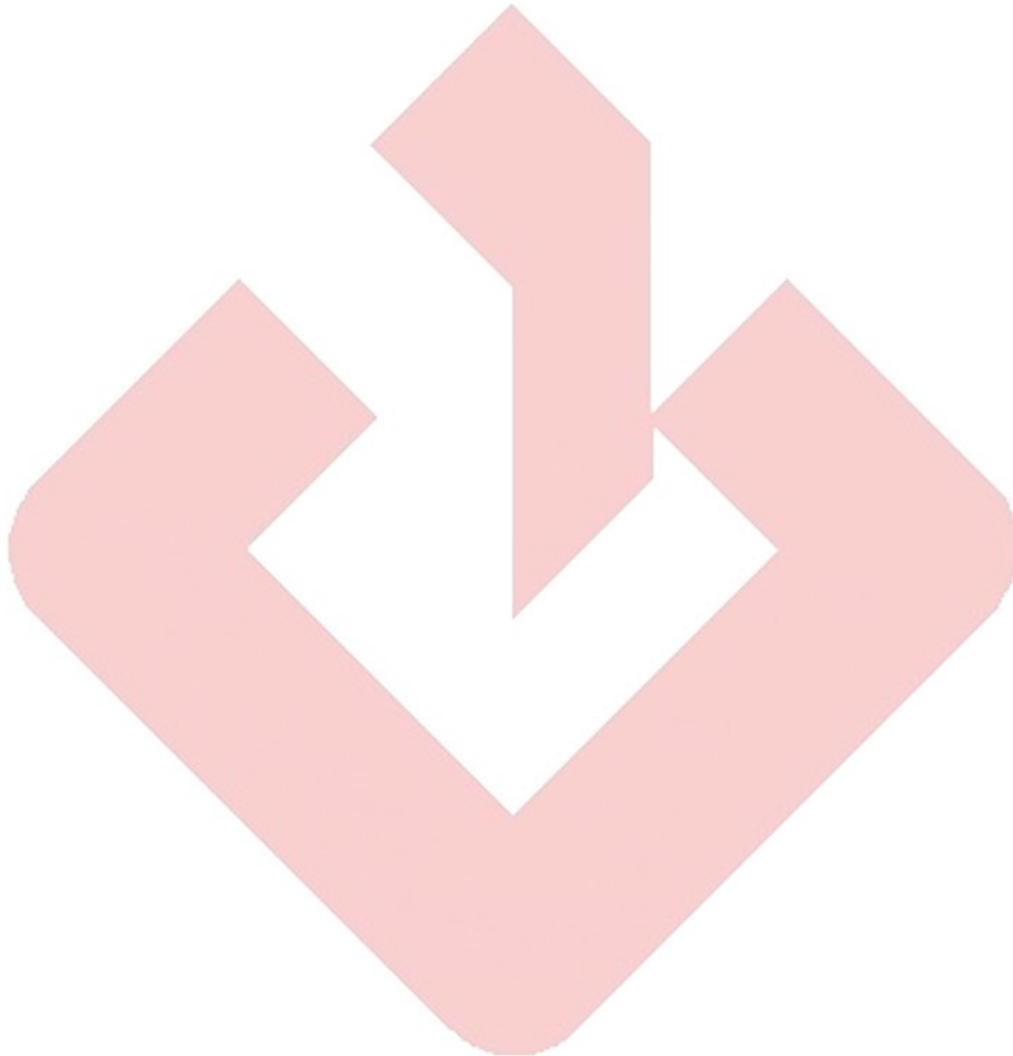
La empresa adjudicataria está obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de trabajo con tiempo suficiente y siempre antes de la realización de los mismos.

## 9. ANEXOS

---

### **ANEXO I. Equipo de Tomografía Axial Computarizada**

El Equipo de Tomografía Axial Computarizada Helicoidal Multicorte sito en el Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla, objeto de esta licitación es de la **marca SIEMENS Healthineers SOMATOM, modelo go.TOP 128 cortes**, siendo propiedad de FREMAP.



## **II. CONDICIONES SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

### **➤ SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO:**

El mantenimiento preventivo e integral, queda incluido en el mismo la mano de obra, los desplazamientos hasta el Hospital de Sevilla de FREMAP, todas las piezas de repuestos (deberán ser originales, no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished), y demás costes que puedan derivarse del cumplimiento de los mismos.

En casos excepcionales y debidamente justificados, ante la imposibilidad de utilizar piezas originales, el adjudicatario tendrá que solicitar autorización previa y expresa a FREMAP para poder sustituirlas por piezas no originales.

Este mantenimiento integral está comprendido por:

- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Revisión periódica de seguridad y control de funcionamiento, ajustes, calibraciones y otras operaciones necesarias para el correcto y óptimo funcionamiento del equipo, desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso protección del medio ambiente. Se realizarán como mínimo las revisiones marcadas por el fabricante (que nunca será menos de 1/año).

El adjudicatario, facilitará al Hospital un informe del mantenimiento realizado y el resultado del mismo, señalando las deficiencias observadas si las hubiere, tanto desde el punto de vista técnico legal como del meramente técnico, incluso errores u omisiones de las instalaciones existentes.

Asimismo, el adjudicatario elaborará un calendario de mantenimiento preventivo para el Centro Hospitalario de FREMAP Sevilla, independientemente de las comunicaciones que se realicen con el Centro Hospitalario, al cual se tiene que avisar con un plazo de dos meses de antelación ajustándose a las franjas horarias más adecuadas para la actividad de FREMAP. Este calendario se mantendrá actualizado y se remitirá junto con el informe trimestral al que se refiere el apartado 5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El mantenimiento preventivo incluirá el mantenimiento técnico-legal.

- **MANTENIMIENTO TÉCNICO-LEGAL**

El mantenimiento técnico-legal será realizado, sobre el equipo, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales o sanitarios, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento. El adjudicatario quedará obligado a la notificación de cualquier cambio en la legislación, durante la vigencia del contrato, lo cual posibilitará la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos.

- **MANTENIMIENTO INTEGRAL**

El mantenimiento integral incluirá las actuaciones del mantenimiento preventivo y técnico-legal así como sus condiciones anteriormente descritas, además del mantenimiento correctivo, detallado a continuación:

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO.**

Será realizado, sobre el equipo incluido en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnica, realizándose todas las actuaciones necesarias para su reparación.

El mantenimiento correctivo consistirá en la reparación de las anomalías, deficiencias o averías para restaurarlo a su estado operacional.

Las actuaciones de mantenimiento cuya ejecución implique parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, serán autorizadas previamente por FREMAP.

Condiciones del servicio de mantenimiento correctivo

**a) Aviso de avería:**

El adjudicatario facilitará a FREMAP un correo electrónico y/o teléfono para el aviso de la avería. FREMAP facilitará en el aviso el equipo, marca y modelo, nº de serie y nº de inventario y/o etiqueta en FREMAP.

**b) Mano de obra, estará incluida sin límite de horas.**

**c) Desplazamientos hasta el Hospital FREMAP Sevilla.**

**d) Todas las piezas de repuestos.** Las piezas de repuesto utilizadas deberán ser originales (no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished).

Dado que las piezas de repuesto a sustituir en las averías deberán ser originales (no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished), el licitador debe tener la capacidad suficiente para adquirir las piezas de repuesto de los fabricantes de los equipos que dispone FREMAP para cumplir con los tiempos de repuesta de las averías, todo ello en aras de asegurar una correcta prestación de servicio de mantenimiento.

En casos excepcionales y debidamente justificados, ante la imposibilidad de utilizar piezas originales, el adjudicatario tendrá que solicitar autorización previa y expresa a FREMAP para poder sustituirlas por piezas no originales.

El adjudicatario realizará todas las actuaciones necesarias para reparar el equipo asegurando su correcto funcionamiento y cumplimiento con la normativa vigente. En el caso que, debido a la avería presentada por el equipo, no se pudiera realizar la reparación del mismo, se presentará un informe exhaustivo indicando la situación, y tras la conformidad por FREMAP de la situación del equipo se procederá a dar de baja en el contrato de mantenimiento. Así mismo, el contratista se encargará de la retirada del equipo con imposibilidad de arreglo sin coste alguno para FREMAP.

**Parte de avería**

Una vez realizada la reparación, el adjudicatario facilitará el correspondiente parte de avería al responsable del Hospital, indicando este último la conformidad con dicho parte.

### **ANEXO III. Seguridad de la información y continuidad**

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – Normativa de carácter técnico, el adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está basada actualmente en la norma UNE-ISO/IEC 27001: “Tecnología de la Información - Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información”. En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego. Estos requisitos son de obligado cumplimiento y serán evaluados de manera continua a lo largo del contrato. Cualquier deficiencia respecto a la seguridad se considerará prestación defectuosa del objeto del contrato pudiéndose aplicar al respecto lo indicado en el apartado de Penalidades y Resolución del Contrato del Pliego de Cláusulas Administrativas.

- El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos.
- El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.
- Todos los equipos que contengan información de FREMAP, independientemente de su grado de criticidad, deberán ser sometidos a un proceso de borrado seguro no recuperable previamente a su desinstalación de las instalaciones de FREMAP, emitiendo un certificado el adjudicatario al respecto, que incluya el método de borrado aplicado.
- El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.
- La documentación sobre las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.
- En caso de que el equipo disponga de acceso remoto a los elementos instalados en FREMAP se realizará en las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- De cara a garantizar la exactitud de los registros de auditoría, todos los elementos suministrados a FREMAP, o con los que éstos interactúen, deberán tener sincronizados sus relojes haciendo uso de un servicio tipo NTP o similar.
- El personal que acceda a elementos desplegados en FREMAP deberá seguir buenas prácticas de seguridad para la selección y uso de contraseñas, manteniendo la confidencialidad de las mismas y cumpliendo características mínimas para su composición. Las contraseñas tendrán un plazo de validez que obligue a su cambio periódico. A su vez, no deberán guardarlas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en ningún procedimiento o proceso automático que por ejemplo las almacene en una macro o fichero legible.
- El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP las necesidades de acceso a puertos de diagnóstico, puertos de gestión fuera de banda, puertos de gestión en banda o cualquier otro puerto de gestión sobre elementos desplegados en FREMAP con objeto de inventariarlos y protegerlos adecuadamente, evitando así los accesos no autorizados que pudieran producirse desde los mismos a otros elementos de la infraestructura TI o a sistemas de información de FREMAP. No estará permitido el acceso local o remoto por parte del adjudicatario a ningún sistema de información o elemento de la infraestructura de TI propiedad de FREMAP, salvo autorización expresa de ésta.
- El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de negocio de FREMAP, en lo referido a los suministros y servicios dentro del alcance de la presente licitación.
- El adjudicatario se compromete a proteger los registros importantes relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP ante pérdida, destrucción y falsificación durante el periodo legalmente establecido.
- Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, estarán debidamente securizados de manera que la utilización de dichos equipos o herramientas en las instalaciones de FREMAP, o sobre los equipos relacionados con los elementos y servicios se entregan a FREMAP, no supongan un riesgo de seguridad para FREMAP.
- Tanto los equipos –cubiertos por el servicio de mantenimiento de esta licitación-, así como las herramientas que se utilicen a lo largo del contrato dispondrán de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante de las mismas. Se considera código dañino: los virus, los gusanos, los troyanos, los programas espías, conocidos en terminología inglesa como spyware, y en general, todo lo conocido como malware.
- Si la solución global propuesta por el licitador no requiriera de dichos mecanismos, éste deberá explicitar en su respuesta cómo se aborda esta amenaza de seguridad en su solución.
- Si las requiriera, se seguirán de manera explícita las recomendaciones del fabricante de dichos mecanismos de prevención y protección incluyéndose en el servicio todos aquellos elementos software, licencias, servicios, etc. que sean necesarios.

- El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP.
- Será responsabilidad del licitador mantener actualizado los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino.
- El equipo deberá disponer de capacidad para cifrar la información que se extraiga sobre soportes extraíbles.
- En el caso de que el acceso a los equipos se realice mediante usuario y contraseña, el adjudicatario deberá restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP. Respecto a los potenciales nuevos elementos que puedan aparecer durante la vigencia del contrato, todos ellos deberán proporcionar un mecanismo de control de acceso a éstos que permita la identificación del usuario y su autenticación mediante contraseña y se deberá proporcionar la forma de realizar el mantenimiento de estos accesos por parte del personal de FREMAP. El sistema de control de acceso del adjudicatario tendrá la responsabilidad, tanto del acceso a los recursos como de la autorización a los usuarios.
- El adjudicatario deberá realizar el servicio, objeto de esta contratación, con un Sistema Operativo soportado y mantenido por el fabricante del equipo, así como proceder a la actualización de versión y parches de seguridad durante la vigencia del contrato.

#### **ANEXO IV – PROTECCIÓN DE DATOS**

En el caso de que, para la prestación del servicio de mantenimiento, el adjudicatario no necesite acceder para su tratamiento a datos personales de la responsabilidad de FREMAP, se le considerará como prestador de servicios sin acceso a datos y se regularán sus obligaciones de protección de datos de conformidad con los puntos siguientes:

- Se atenderá a las instrucciones de FREMAP comprometiéndose a informar a sus trabajadores de la prohibición de acceder a datos de carácter personal o a los recursos del sistema de información durante la realización de las tareas que les sean encomendadas por FREMAP, sin su previa autorización.
- Si los servicios objeto de contrato se van a desarrollar en los locales de FREMAP, deberá informar a los trabajadores sobre la prohibición de acceso a cualquier área, zona o espacio físico dentro de las instalaciones de FREMAP, así como del acceso y/o sustracción de cualquier información técnica u otras, sin previa autorización.
- En caso de que, por cualquier motivo, se produzca algún acceso a datos de FREMAP, voluntario o accidental, no previsto en este contrato, el prestador del servicio y sus trabajadores se comprometen a ponerlo en conocimiento de FREMAP a la mayor brevedad posible, quedando obligados en todo caso al secreto profesional sobre las informaciones de las que hayan podido tener conocimiento. No obstante, el prestador del servicio se reserva el derecho de requerir a sus empleados la firma de cláusulas de confidencialidad y deber de secreto.

## **ANEXO V. ACCESO REMOTO DE LOS EQUIPOS**

Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
  - La comunicación se realizará punto a punto entre las dependencias del adjudicatario y/o fabricante y FREMAP empleando un canal de datos seguro (cifrado).
  - El canal seguro se establecerá con un software específico y podrá variar en función del proveedor del sistema de terminación de túneles de FREMAP (actualmente el software referido es Cisco AnyConnect).
  - La seguridad vendrá dada por un doble factor de autenticación y podrá variar en función del proveedor elegido por FREMAP para este fin (actualmente, este proveedor es swivelsecure).
  - Actualmente, el software de generación de claves de autenticación únicamente podrá estar instalado en un dispositivo de la infraestructura propiedad del adjudicatario, proporcionando FREMAP licencia para este dispositivo.
  - El medio técnico preferente de conexión para accesos puntuales será el establecimiento de una conexión mediante VPN. Para ello, con independencia del presente clausulado, se deberá informar a FREMAP tanto de la hora de conexión como la de finalización de la sesión, así como el motivo de esta.
- Recursos de FREMAP accesibles:
  - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
  - La conexión se realizará única y exclusivamente por unos protocolos previamente consensuados con FREMAP.
- Potestad de control:
  - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
  - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y/o fabricante y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.
  - Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
- Se deberá acceder desde equipos y/o redes protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas sobre todo en lo referente al control de accesos al personal autorizado y la protección de los activos de FREMAP a los que se tenga acceso (lo que requiere el uso de soluciones actualizadas, antivirus, antispyware, etc...).
- El adjudicatario será responsable directo de todas las actividades realizadas mediante el uso del acceso remoto proporcionado.
- El adjudicatario deberá reportar a FREMAP aquellas incidencias de seguridad de las que tuviesen conocimiento (p.ej.: pérdida o compromiso de las credenciales, etc.).
- Uso no adecuado: el acceso remoto proporcionado no debe ser usado para:

- Cualquier transmisión de información o acto que vaya en contra de la legislación vigente que sea de aplicación.
- Fines privados, personales o comerciales, no relacionados con las actividades propias y autorizadas por FREMAP.
- Transmisión de material que infrinja la legislación sobre propiedad intelectual (software, imágenes, video, audio, películas, etc.). En general la empresa adjudicataria se compromete a no hacer uso de los recursos informáticos y de comunicación para publicar o divulgar material que pueda suponer una violación de los derechos legales de terceros.
- Creación, utilización y transmisión de cualquier tipo de material que perjudique la dinámica habitual de los usuarios de FREMAP o redes externas (virus, difusión de correo publicitario, cadenas de correo electrónico, etc.).
- Actividades deliberadas con alguna de las siguientes finalidades:
  - Congestión de los enlaces de comunicaciones o sistemas informáticos mediante el envío de información o programas concebidos para tal fin.
  - Escaneo de puertos.
  - Búsqueda de vulnerabilidades en equipos pertenecientes a FREMAP o redes externas.
  - Denegación de servicios y desconexión de equipos.
  - Destrucción o modificación de la información.
  - Violación de la privacidad e intimidad de los clientes de FREMAP.
  - Intentos de acceso o accesos no autorizados a equipos.

El licitador podrá optar por llevar a cabo la conexión por otros medios distintos a los especificados en las "Condiciones Técnicas" (p.ej. sesión Webex o similar), si existiera algún tipo de factor técnico u organizativo que así lo requiriese, siempre que la conexión fuera segura, que se pudiera seguir cumpliendo el resto de puntos del presente apartado y que no supusiese ningún coste adicional para FREMAP. En este caso, dado que el licitador ofrecerá una solución alternativa a la propuesta por FREMAP, deberá incluir en el apartado correspondiente al criterio de adjudicación "1. Oferta económica", una descripción de las condiciones técnicas propuestas para tener acceso remoto.