

Expediente N°. LICT/99/159/2023/0341

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de mantenimiento del equipamiento marca ANTONIO MATACHANA y del suministro de esterilizadoras, etiquetadoras y sus fungibles, para los Centros Sanitarios de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61

ÍNDICE

1	Objeto	3
2	Normativa, seguridad de la información y protección de datos	3
3	Servicio de mantenimiento: alcance y operativa	3
4	Suministro: productos y sistemática	4
5	Gestión de incidencias	4
6	Interlocución y atención al cliente	4
7	Control y supervisión de la calidad del contrato	5
8	Prevención de riesgos laborales	5
	Anexo I. Condiciones del servicio de mantenimiento	6
A.	Normativa de carácter técnico aplicable	6
B.	Alcance del servicio	6
C.	Actuaciones incluidas	6
D.	Planificación e informes de seguimiento	9
	Anexo II. Condiciones del acceso remoto a los equipos	11
	ANEXO III. Condiciones del suministro	13
A.	Productos a suministrar	13
B.	Sistemática del suministro	15
	Anexo IV. Seguridad de la información	17
	Anexo V. Protección de datos	20

1 Objeto

El objeto del contrato serán el servicio de mantenimiento de los equipos de la marca Antonio Matachana que la Mutua tiene en propiedad, tanto preventivo como técnico-legal y correctivo, así como el suministro de esterilizadoras, etiquetadoras y sus fungibles, todo ello conforme a las condiciones técnicas y sistemática que se recogen en el presente Pliego.

2 Normativa, seguridad de la información y protección de datos

Será obligación del adjudicatario el cumplimiento 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.

En el **ANEXO I. CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO** del presente Pliego se relaciona de forma no exhaustiva la normativa técnica aplicable, 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, pueda afectar al objeto del contrato, además de las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

Asimismo, el adjudicatario cumplirá durante toda la vigencia del contrato con lo estipulado en el **ANEXO IV. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** y el **ANEXO V. PROTECCIÓN DE DATOS** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

3 Servicio de mantenimiento: alcance y operativa

El adjudicatario garantizará un óptimo estado conservación y funcionamiento de todos los componentes y accesorios de los equipos objeto de mantenimiento, con el fin de que se encuentren siempre disponibles todas sus distintas funciones y prestaciones, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías.

El alcance y detalle de las condiciones técnicas para la prestación del servicio serán las que se recogen en el **ANEXO I. CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO** del presente Pliego.

Los equipos a mantener y las [direcciones de los respectivos centros de FREMAP](#) se relacionan en el documento "**Anexo V - Listado equipamiento**", que se incluye como anexo junto con el resto de documentación de la licitación (archivo "Anexos.zip").

El servicio de mantenimiento se realizará de manera que no se altere la actividad ordinaria de los centros sanitarios de FREMAP, respetando en todo momento sus horario de apertura y consensuando previamente con las persons de contacto en cada uno de ellos el momento idóneo para la realización de las intervenciones. Aquellas actuaciones cuya ejecución implique parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, serán autorizados antes por FREMAP.

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

Asimismo, el adjudicatario cumplirá los siguientes requisitos:

- Tener otorgada licencia por la Agencia Española de Medicamentos y productos Sanitarios para la comercialización (venta y distribución), instalación y mantenimiento de todos sus productos en España.
- Contar con autorización por el fabricante del equipamiento para acometer las tareas de asistencia técnica y mantenimiento, incluido los permisos para acceder al software de los mismos, además de disponer de repuestos y accesorios oficiales.
- Disponer de al menos seis centros en territorio español (incluido Islas Canarias, Ceuta y Melilla) para poder desarrollar los servicios de mantenimiento requeridos.

FREMAP se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento las comprobaciones que considere oportunas para verificar el cumplimiento de todo lo anterior.

4 Suministro: productos y sistemática

El adjudicatario suministrará los productos incluidos en el **ANEXO III. CONDICIONES DEL SUMINISTRO**, con arreglo a las condiciones y la sistemática incuidos en el mismo.

5 Gestión de incidencias

Cuando FREMAP detecte alguna incidencia en la ejecución del contrato, la pondrá en conocimiento del responsable designado por el adjudicatario, con el fin de que se adopten las medidas necesarias para su urgente y total subsanación. Las incidencias se comunicarán mediante correo electrónico y el adjudicatario dará respuesta en un plazo máximo de 24 horas con las oportunas explicaciones y las actuaciones realizadas para su resolución.

6 Interlocución y atención al cliente

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor único con FREMAP, con conocimientos y capacidad suficiente para atender las necesidades diarias y que dispondrá de un teléfono y una dirección de correo electrónico de contacto. Esta persona será la responsable de atender en primera instancia las incidencias, peticiones y consultas que le traslade el responsable del contrato por parte de FREMAP en relación con el mismo.

En caso de ausencia, el adjudicatario comunicará a FREMAP, con una semana de antelación, los datos de contacto de la persona que vaya a sustituirle.

Siempre que FREMAP lo requiera, el adjudicatario prestará asesoramiento técnico respecto a las distintas prestaciones objeto del contrato. Dicho asesoramiento se prestará preferentemente por vía telefónica o correo electrónico, pudiendo ser presencial cuando FREMAP lo precise; en este último caso, los costes de traslado del personal de la empresa adjudicataria correrán exclusivamente por su cuenta. Esta obligación incluirá la elaboración de los presupuestos que la Mutua pudiera solicitar a efectos de las posibles modificaciones contempladas en el contrato, en un plazo nunca superior a 3 días hábiles a contar desde el día siguiente a la comunicación de la petición.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informado a FREMAP sobre la entrada en el mercado de bienes o productos que atañen al objeto del contrato que, como consecuencia del desarrollo tecnológico u otras innovaciones, mejoren las prestaciones y características de los habitualmente utilizados.

El adjudicatario contará además con un servicio de atención telefónica al cliente, en horario de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes, para atender cualquier consulta o incidencia relacionada con el objeto de contrato que sea comunicada por los centros de FREMAP. El número de teléfono de este servicio para los centros de FREMAP no podrá ser de tarificación especial.

El tiempo de respuesta a las consultas trasladadas por correo electrónico no podrá ser superior en ningún caso a 2 días hábiles, a contar desde la hora de envío de las consultas.

7 Control y supervisión de la calidad del contrato

Antes del inicio del contrato, se celebrará una reunión entre FREMAP y la empresa adjudicataria con objeto de presentar a los responsables e interlocutores por ambas partes y de concretar todos los aspectos necesarios para asegurar una óptima puesta en marcha del servicio.

La persona designada como responsable del contrato por parte del adjudicatario supervisará su normal desarrollo, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de FREMAP para garantizar su correcta y eficaz ejecución. De igual forma, FREMAP, a través de responsables designados en cada uno de sus centros, realizará el oportuno seguimiento del contrato a fin de que su ejecución se efectúe conforme a las condiciones estipuladas.

El adjudicatario facilitará al responsable del contrato por parte de FREMAP toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, además de la relativa a los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

FREMAP podrá requerir al adjudicatario cuando lo estime oportuno, cualquier informe relacionado con la ejecución del contrato o las incidencias que puedan acaecer, así como la celebración de reuniones de seguimiento en el lugar que señale FREMAP y en la fecha que se consensúe entre ambas partes.

Si se detectaran deficiencias graves o sistemáticas en la ejecución del contrato, éstas se notificarán por correo electrónico al adjudicatario, que tendrá la obligación de remitir a FREMAP, en un plazo máximo de 3 días hábiles, un informe pormenorizado de las causas que han motivado dichas deficiencias y que recoja las medidas a adoptar y el plazo previsto de resolución, que en ningún caso superará los 5 días hábiles a contar desde la fecha de respuesta.

8 Prevención de riesgos laborales

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y del R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, el adjudicatario deberá entregar para la firma del contrato una declaración responsable acreditativa del cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, con arreglo al modelo disponible en el [perfil de contratante de la Mutua](#) (Criterio de búsqueda: campo “Nombre O. Contratación” = “Director Gerente de FREMAP” → Pestaña “Documentos” → Sección “Otros documentos”).

Anexo I. Condiciones del servicio de mantenimiento

A. Normativa de carácter técnico aplicable

A continuación se enumera la normativa técnica mínima que se deberá observar durante la ejecución de los trabajos con el fin de proporcionar un servicio adecuado según las necesidades de FREMAP. Así mismo se informa de que estas pautas no tienen carácter restrictivo debiendo aplicar todo lo mencionado en el punto 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas con relación a la vigencia, derogaciones y futuras modificaciones.

- Real Decreto 1591/2009, de 16 octubre, por el que se regulan los productos sanitarios.
- Real Decreto 809/2021, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias
- Circular Nº 3/2012, de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) sobre recomendaciones aplicables en la Asistencia Técnica de Productos Sanitarios en los Centros Sanitarios.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- 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).

B. Alcance del servicio

El mantenimiento será de carácter integral, cubriendo todas aquellas actuaciones de carácter preventivo, técnico-legal y reparaciones que resulten necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento de todos los equipos de la marca ANTONIO MATACHANA que FREMAP tiene en sus Centros Sanitarios.

La cuota de mantenimiento integral incluirá todos los costes derivados de las mencionadas actuaciones, tales como desplazamientos, mano de obra –sin límite de horas-, sustitución de piezas de repuestos –sin exclusiones ni límites–, dietas, inspecciones periódicas OCAS, validaciones, recualificaciones y cualquier otro coste en que deba incurrir el adjudicatario para poder dar cumplimiento a su obligación de mantener en perfecto estado de funcionamiento los equipos. De acuerdo con lo anterior, FREMAP no asumirá ningún coste adicional.

Adicionalmente, dentro de la cuota anual de mantenimiento de cada equipo estará incluido cualquier traslado entre Centros Sanitarios de FREMAP, así como la puesta en marcha en el Centro de destino. Los traslados se realizarán y comunicarán a petición de FREMAP.

C. Actuaciones incluidas

Mantenimiento preventivo

- Condiciones generales:
 - Consistirá en la 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 las actualizaciones de software que se encuentren disponibles en el momento de la revisión.

- En los ensayos y pruebas a realizar se cumplirán los criterios de aceptación definidos en la norma específica aplicable según el tipo de equipo que se trate. Los resultados obtenidos se documentarán en el informe de validación/recualificación, expidiéndose el consiguiente certificado que acredite el referido cumplimiento de la normativa.
 - El número anual de revisiones será el que marque el fabricante y, en su defecto, un mínimo de una.
 - Una vez realizado el mantenimiento preventivo, el adjudicatario facilitará a cada centro un informe con 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.
- Condiciones particulares:
- Dos revisiones anuales como mínimo del sistema de supervisión, con las siguientes actuaciones:
 - Control técnico y comprobación del correcto funcionamiento.
 - Comprobación de las bases de datos e impresiones.
 - Sustitución de piezas de repuesto limitadas por su vida útil. Entre otras, se destacan las siguientes: filtro de aire estéril, filtro anti-polvo, soporte de filtro y junta de la puerta.
 - Test de seguridad eléctrica, determinando tanto la resistencia de aislamiento como la resistencia de las conexiones de protección de los equipos.
 - Para los esterilizadores de vapor. validaciones a través de ensayos termométricos y recualificaciones, conforme a los siguiente criterios de aceptación:
 - En fase de esterilización el rango de temperaturas tendrá un límite inferior definido por la temperatura de esterilización y un límite superior de +3 °C.
 - Durante el tiempo de esterilización la diferencia de temperaturas máxima será ≤ 2 °C.
 - La letalidad mínima alcanzada durante el tiempo de esterilización será ≥ 15 °C.

Mantenimiento técnico-legal

- Condiciones generales
- Comprenderá las operaciones a las que obliguen los reglamentos industriales o sanitarios de aplicación.
 - Será responsabilidad del adjudicatario notificar a FREMAP cualquier cambio en dicha normativa que obligue a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos.
- Condiciones particulares:
- Se efectuarán las siguientes inspecciones periódicas conforme al Reglamento de Equipos a Presión (R.D. 809/2021) y se emitirá el correspondiente certificado por el adjudicatario, como Organismo de Control Autorizado (OCA).
 - Nivel A → Inspección en servicio, consistente en una comprobación de la documentación de los equipos a presión y en una completa inspección visual de todas las partes sometidas a presión, accesorios de seguridad, dispositivos de control y condiciones reglamentarias.
 - Nivel B → Inspección fuera de servicio. Consiste en una inspección de nivel A y en una inspección visual de todas las zonas sometidas a mayores esfuerzos y a mayor corrosión, comprobación de espesores, comprobación y prueba de accesorios de seguridad y aquellos ensayos no destructivos que se consideren necesarios.

- Nivel C → Inspección fuera de servicio con prueba de presión. Consiste en una inspección de nivel B, además de una prueba de presión hidrostática.

La periodicidad de las inspecciones periódicas será la siguiente, en función de la clasificación del equipamiento según el Reglamento de Equipos a Presión:

Nivel de inspección	Cámaras esterilizadores categorías I y II	Cámaras esterilizadores categorías III y IV	Generadores de vapor todas las categorías
A	4 AÑOS	3 AÑOS	1 AÑO
B	8 AÑOS	6 AÑOS	3 AÑOS
C	No obligatorio	12 AÑOS	6 AÑOS

En el documento **Anexo VI. Planificación Inspección OCA**, se puede consultar la categoría de los equipos junto con las próximas revisiones periódicas a realizar, siendo las fechas totalmente orientativas. Este documento se incluye como anexo junto con el resto de documentación de la licitación (archivo "Anexos.zip").

Mantenimiento correctivo

– Condiciones generales:

- Conllevará la subsanación en cualquier equipo objeto del servicio de toda anomalía, deficiencia o avería, independientemente de su origen o naturaleza, con el fin de devolverlo a un estado de total funcionalidad.
- La apertura de averías se realizará desde el sistema informático de gestión de equipos médicos que dispone FREMAP, enviando la comunicación al correo electrónico del servicio de asistencia técnica o, en su defecto, al número de teléfono facilitado. FREMAP no utilizará herramientas informáticas del adjudicatario para comunicar la apertura de una avería.
- Los técnicos acudirán a los centros de FREMAP a realizar la reparación in situ, disponiendo en ese momento de todos los medios materiales necesarios para resolver el problema, puesto que tendrán conocimiento previo de la avería concreta.
- Una vez realizada la reparación, el adjudicatario facilitará al responsable de cada centro el correspondiente parte de trabajo que, en caso de conformidad, fechará y sellará, para su posterior aportación junto con la factura, como requisito indispensable para el pago según lo indicado en el correspondiente procedimiento en el Pliego de Cláusulas Administrativas de la presente licitación.
- En el caso de que el equipo no se pudiera reparar o el equipo estuviera obsoleto, se aportará un informe con la oportuna justificación, que será valorado por FREMAP. En caso de conformidad por parte de la Mutua, se procederá a la baja el equipo y la compensación del importe que se hubiera podido abonar en exceso.
- Las piezas de repuesto serán originales –salvo aceptación expresa de FREMAP–, asegurando su correcto funcionamiento y el cumplimiento con la normativa vigente. Asimismo, el adjudicatario se compromete a tener en sus almacenes un stock suficiente de repuestos para realizar las reparaciones con la mayor brevedad posible, quedando las piezas reemplazadas en propiedad del mismo.
- Las actualizaciones que sean precisas en cualquier actuación correctiva, tanto de software como de hardware, estarán incluidas dentro del contrato de mantenimiento.

– Condiciones particulares:

- El adjudicatario se compromete a la reparación de los equipos de los centros en un plazo igual o inferior a 5 días laborales.

Cuando un equipo no pueda repararse en este plazo, el adjudicatario informará de los motivos al responsable del centro, así como de la fecha estimada de resolución.

Igualmente, si el centro lo solicita, el adjudicatario proporcionará un equipo de sustitución de las categorías indicadas a continuación, a entregar no más tarde del siguiente día hábil a la conclusión del plazo máximo de reparación, de los siguientes categor:

- Esterilizadoras.

El adjudicatario emitirá una carta de préstamo, que deberá ser aceptada por el centro. Esta carta se remitirá al responsable del contrato por FREMAP.

Todos los costes derivados del equipo de sustitución serán asumidos por el adjudicatario.

- Los tiempos de repuesta que el adjudicatario serán los siguientes:
 - Intervención remota → Cuando proceda, el servicio de asistencia técnica se conectará con el equipo averiado en un tiempo no superior a 3 horas laborables desde el aviso de la avería.
 - Atención telefónica → El servicio de asistencia técnica contactará telefónicamente con el centro afectado en un tiempo no superior a 6 horas laborables desde la notificación de la avería.
 - Asistencia presencial → El servicio de asistencia técnica acudirá al centro afectado en un plazo máximo de 8 horas laborables desde el aviso de la avería, a excepción de los centros ubicados en Canarias, Ceuta y Melilla, cuyo plazo máximo será de 16 horas laborables.
- El tiempo de funcionamiento de los equipos no será en ningún caso inferior al 95%, tomado como tiempo base 8.760 horas anuales (24 horas del día, 365 días del año). A estos efectos sólo se tendrán en cuenta las horas de parada de los equipos producidas por averías y no por mantenimiento preventivo. Será obligación del adjudicatario indicar el porcentaje de funcionamiento del equipo en los informes a facilitar al responsable del contrato designado por FREMAP.

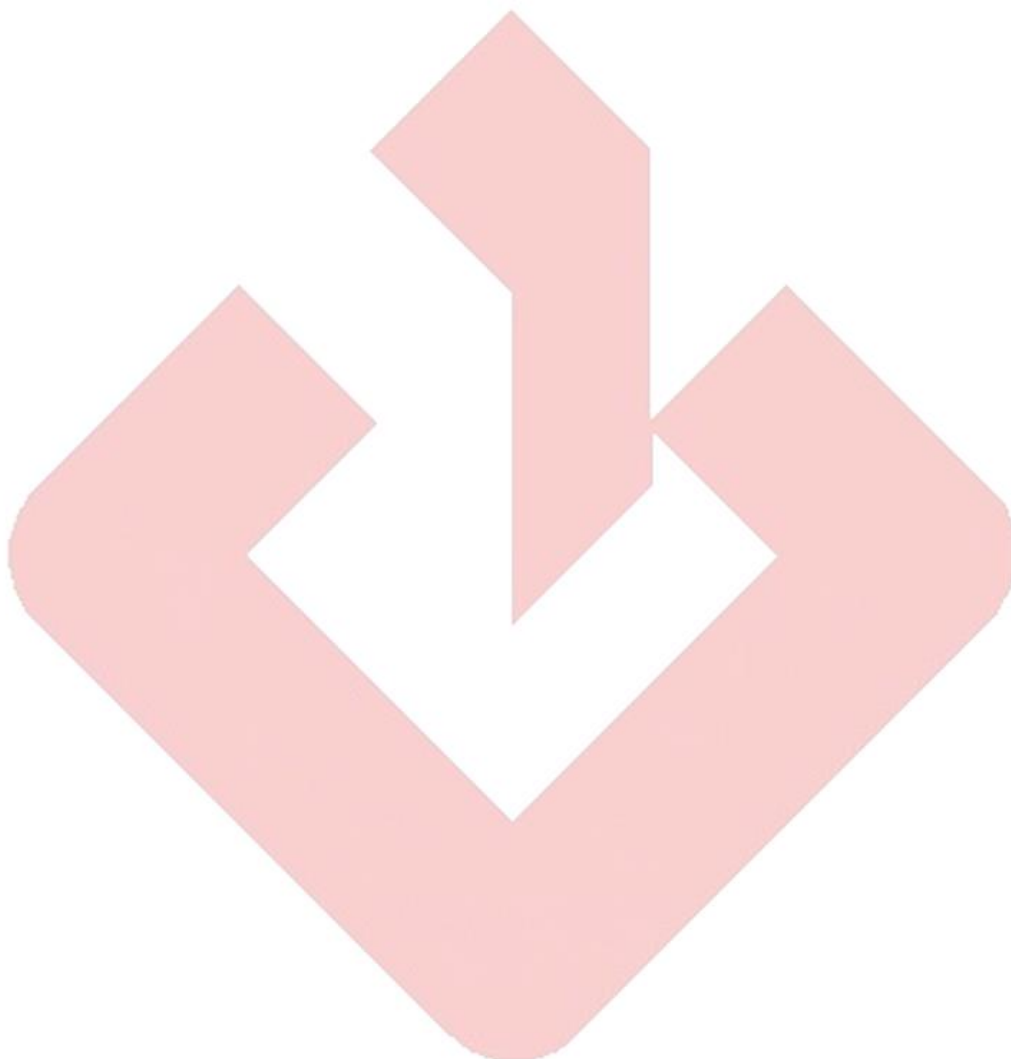
D. Planificación e informes de seguimiento

El adjudicatario elaborará un calendario de los mantenimientos preventivos y técnicos-legales a realizar y se lo remitirá al responsable del contrato por FREMAP. Asimismo, el adjudicatario será el encargado de contactar con los centros para avisar de la realización estos mantenimientos con un plazo de antelación de 2 meses, ajustándose en todo momento a las franjas horarias más adecuadas.

Además, el adjudicatario preparará un informe mensual que facilitará también al responsable del contrato, que recogerá la siguiente información y documentación:

- Mantenimiento preventivo y técnico-legal:
 - Revisiones preventivas y técnico-legales 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:
 - 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.



Anexo II. Condiciones del acceso remoto a los equipos

Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, seguirán de forma rigurosa y en todo momento en procedimiento que se explica a continuación:

– 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 “01. Oferta económica”, junto con el fichero Anexo I - Modelo de oferta económica, una descripción de las condiciones técnicas propuestas para tener acceso remoto.

NOTA: El Portal de Licitación Electrónica únicamente permite subir un único archivo. Es por ello que el licitador deberá subir en el criterio de adjudicación “01. Oferta económica” los documentos anteriormente citados en un archivo comprimido (.ZIP) o un PDF conjunto (Anexo I – Modelo de oferta económica y la descripción de las condiciones técnicas propuestas para tener acceso remoto a FREMAP).

ANEXO III. Condiciones del suministro

A. Productos a suministrar

Características técnicas

Todos los productos reunirán las prestaciones y características técnicas que se recogen más adelante al final de este punto y su formato de distribución no superará el número máximo de unidades indicado. Si una o varias de las características determinaran un modelo exclusivo de una marca concreta, éste se tomará únicamente como referencia para la formulación de las ofertas.

Las calidades derivadas de las prestaciones y características exigidas se entenderán como mínimas y de obligado cumplimiento, pudiendo los licitadores ofertar productos con calidades superiores, pero nunca inferiores. Respecto de las posibles dimensiones establecidas, se permitirá variaciones que no resulten sustanciales y que no impliquen una minoración de las prestaciones, capacidades o calidades de los productos.

DESCRIPCIÓN	CONSUMOS ESTIMADOS ANUALES
ESTERILIZADOR A VAPOR 21ED plus	1
Etiquetadora Matachana de triple banda numérica para etiquetas de doble adhesivo de trazabilidad para Procesos Esterilización	7
ROLLO PAPEL TERMICO IMPRESORA GeBe SERIGRAFIA MATACHANA DIAM. 30x57mm	780
ROLLO PAPEL TERMICO IMPRESORA GEBE SERIGRAFIA MATACHANA DIAM. 60X57,5mm x 9mm	280
RODILLO ENTINTADO PARA ETIQUETADORA MODELO METO COD. 81373	5
PAPEL TERMICO IMPRESORA MAT LD100 LD500 LD1000 LD2314 LD60 L	10
ROLLO PAPEL IMPRESORA NO TERMICO 70 ANCHO D. 50 LONG	56
PAPEL TERMICO IMPRESORA (66576.2)	40
DESINCRUSTANTE LíQUIDO DECONEX 34 GR, 1 L	1
DETERGENTE DECONEX PROZYME ALKA-X, 5 LT	1
OPTIMIZADOR DE SECADO DECONEX NEUTRADRY 64, 5 L	1
INDICADORES BIOLÓGICOS AUTOCONTENIDOS PARA VBTF (48 horas) (50uu/caja)	3
CAJA CON 3 BOLSAS DE SOLUCION ESTERILIZANTE MOD.130LF	3
CINTA IMPRESORA COLOR NEGRO CBM 920-40 selladora	12
ETIQUETAS TIPO 1 PARA VAPOR (9000 uu/caja)(18 rollos/caja)	5

Continuidad del suministro

El adjudicatario garantizará que no se producen interrupciones en el suministro por falta de existencias, así como la continuidad de los productos ofertados durante todo el período de vigencia del contrato.

No obstante, si por causas no imputables al adjudicatario no resultara posible seguir suministrando alguno de los productos ofertados debido a su descatalogación, éste lo comunicará a FREMAP con la antelación necesaria para garantizar que no se producen retrasos en la entrega de ningún pedido y propondrá una alternativa que, en todo caso, habrá de reunir las mismas prestaciones y características técnicas, además de un diseño similar y un formato de distribución nunca superior el número de unidades del producto inicialmente ofertado. Únicamente si el fabricante del producto ofertado no dispusiera de modelos alternativos en su catálogo, se podrán proponer modelos de otras marcas.

Las propuestas de cambio de modelo de cualquier producto tendrán que ser debidamente justificadas por el adjudicatario y posteriormente autorizadas por FREMAP, de tal forma que, en ningún caso, podrá modificarse el precio ofertado para dicho producto.

Demanda estimada

En el modelo de oferta económica a utilizar –según se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas– se indican, de forma orientativa, los consumos estimados a lo largo de la duración inicial del contrato. Estas cantidades, calculadas en función de la demanda histórica y de la previsión de futuras necesidades, se facilitan exclusivamente a efectos de referencia para la formulación de la oferta del licitador y para la determinación de la cuantía máxima a la que se obligará FREMAP en virtud del contrato objeto de la presente licitación.

La demanda real dependerá de la actividad de los diferentes centros de FREMAP que no quedará obligada a requerir las cantidades indicadas o a abonar el coste equivalente a la diferencia, en caso de que la demanda real sea finalmente inferior a la señalada en los Pliegos.

Precio

Los pedidos se abonarán con arreglo a los precios ofertados por el adjudicatario, en los que se considerarán incluidos los costes de envío. Por ello, los licitadores deberán repercutir en dichos precios cualquier coste logístico relacionado con la preparación y entrega del material objeto de suministro –manipulación en almacén, embalaje, transporte, seguimiento, resolución de incidencias, etc.–, estableciéndose a estos efectos un importe mínimo por pedido de 50 euros, sin impuestos.

No se abonarán los pedidos no entregados o entregados en direcciones diferentes de las informadas por FREMAP al emitirlos, además de aquellos otros no solicitados mediante el procedimiento referido más adelante.

Garantía

Todos los productos suministrados por el adjudicatario tendrán una garantía de 24 meses a contar desde la fecha de entrega. La garantía de los productos incluirá la mano de obra y piezas necesarios para su reparación, así como todos los gastos de transporte y de gestión.

De acuerdo con lo anterior, si se detectara alguna anomalía en un producto ya pagado que se encontrara aún dentro del período de garantía comprometido, el adjudicatario estará obligado a su sustitución o la subsanación íntegra de las deficiencias observadas, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles en Península y Baleares y de 15 días hábiles en Canarias, Ceuta y Melilla, que comprenderá desde el día siguiente al de comunicación de la incidencia hasta la entrega en el centro afectado del producto nuevo o reparado. A efectos de cómputo de estos plazos, no se considerarán como días hábiles sábados, domingos y festivos de ámbito nacional, autonómico o local.

Cuando la reparación exija la retirada del producto y se vaya a superar el plazo estipulado, se procederá a su sustitución por uno de iguales prestaciones y características, sin coste alguno para FREMAP, desde el día de vencimiento del referido plazo hasta su entrega una vez arreglado.

B. Sistemática del suministro

Pedidos

Las peticiones de suministro se comunicarán mediante correo electrónico en el que se recogerá toda la información necesaria para el correcto suministro de los productos requeridos, incluidos los datos de contacto del centro solicitante. Los productos se solicitarán siempre en cantidades enteras, no existiendo por tanto la posibilidad de fraccionar los formatos de distribución contemplados en la oferta del adjudicatario.

Los pedidos podrán modificarse o anularse si no se hubieran puesto en transporte.

Antes del inicio del contrato el adjudicatario proporcionará a FREMAP tanto sus referencias internas como las imágenes en color de todos los productos ofertados, con el fin de incorporarlas al catálogo de la aplicación informática que la Mutua emplea para la emisión de los pedidos por sus centros. Dichas imágenes tendrán un tamaño y nitidez suficientes para poder apreciar con claridad el diseño del producto, de tal forma que los respectivos archivos no podrán tener un tamaño superior a 300 Kb.

Entrega

La mercancía se enviará siempre convenientemente embalada de tal forma que se minimice el riesgo de daños durante su transporte hasta los centros de FREMAP. Asimismo, se entregará en el lugar exacto que se indique en la comunicación del pedido o bien en el momento de la entrega, siendo obligación del adjudicatario la retirada de los posibles palés empleados para el envío.

Se considerarán a todos los efectos como posibles puntos de entrega cualesquiera de los **centros de FREMAP** que aparecen publicados en la página web de la entidad, incluida la Sede Social de la entidad en Majadahonda, Madrid.

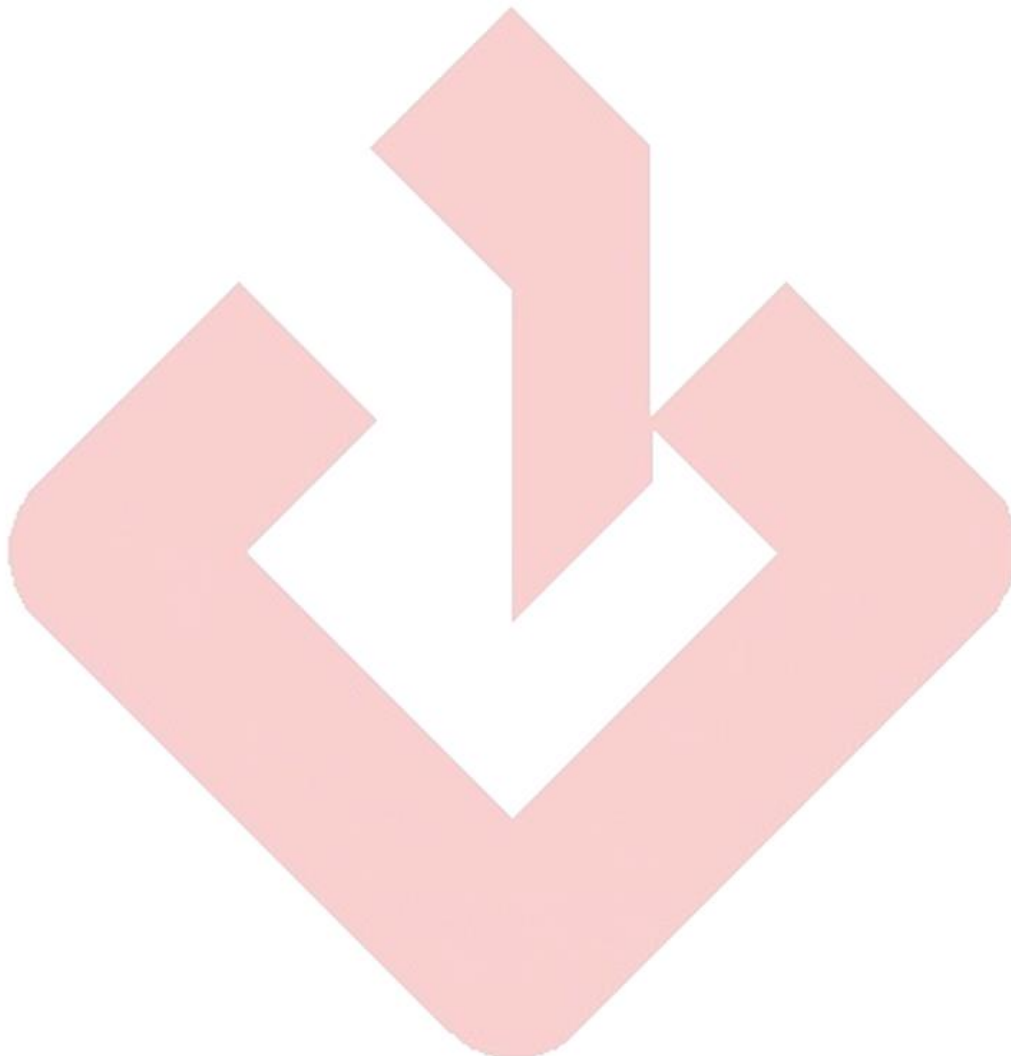
Las entregas se efectuarán de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 14:00 horas, excepto en aquellos casos que por razones organizativas de FREMAP se requiera que se realice por la tarde, lo que se indicará al emitir el pedido.

Los plazos máximos de entrega serán de 15 días hábiles para destinos en Península y Baleares y de 20 días hábiles en Canarias, Ceuta y Melilla, a contar desde el día siguiente al de emisión del pedido por FREMAP. A efectos de cómputo de estos plazos, los pedidos no se considerarán entregados hasta que se suministre la totalidad de los productos solicitados en las cantidades requeridas y no se contabilizarán como días hábiles sábados, domingos y festivos de ámbito nacional, autonómico o local. En el caso de los sellos serán

Para con los pedidos destinados a Canarias, Ceuta y Melilla, el adjudicatario asumirá la obligación de efectuar todos los trámites fiscales y aduaneros necesarios para la introducción de los bienes objeto de suministro en dichos destinos, lo que incluye la formalización de todos los documentos y declaraciones a los que obligue la ley, su presentación ante las autoridades competentes y el pago de los tributos y aranceles que se devenguen en ese territorio como consecuencia de la introducción de los bienes, que serán facturados a FREMAP posteriormente.

Montaje, instalación y puesta en funcionamiento

La mercancía se enviará siempre convenientemente embalada de tal forma que se minimice el riesgo de daños durante su transporte hasta los centros de FREMAP. Asimismo, se entregará en el lugar exacto que se indique en la comunicación del pedido o bien en el momento de la entrega, siendo obligación del adjudicatario la retirada de los posibles palés empleados para el envío.



Anexo IV. Seguridad de la información

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.

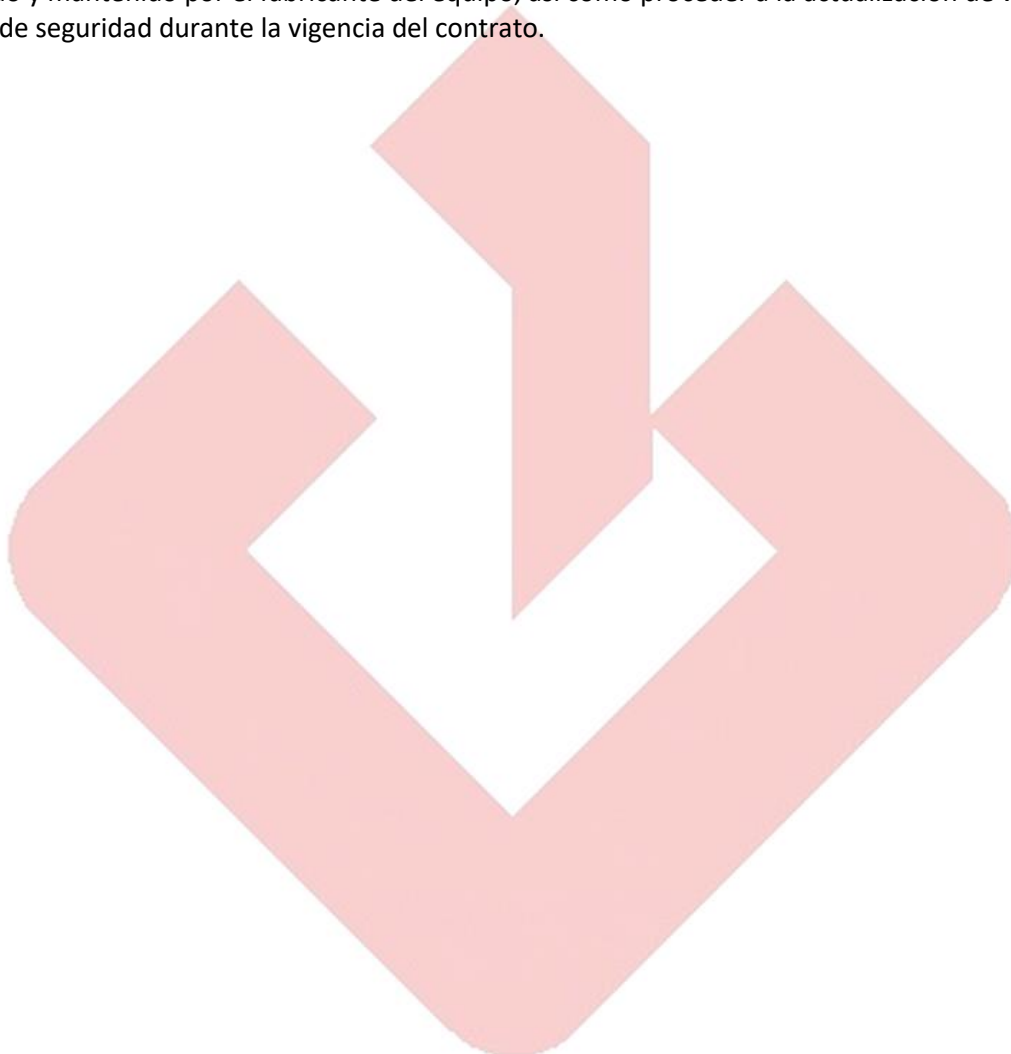
El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP.

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 V. 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.