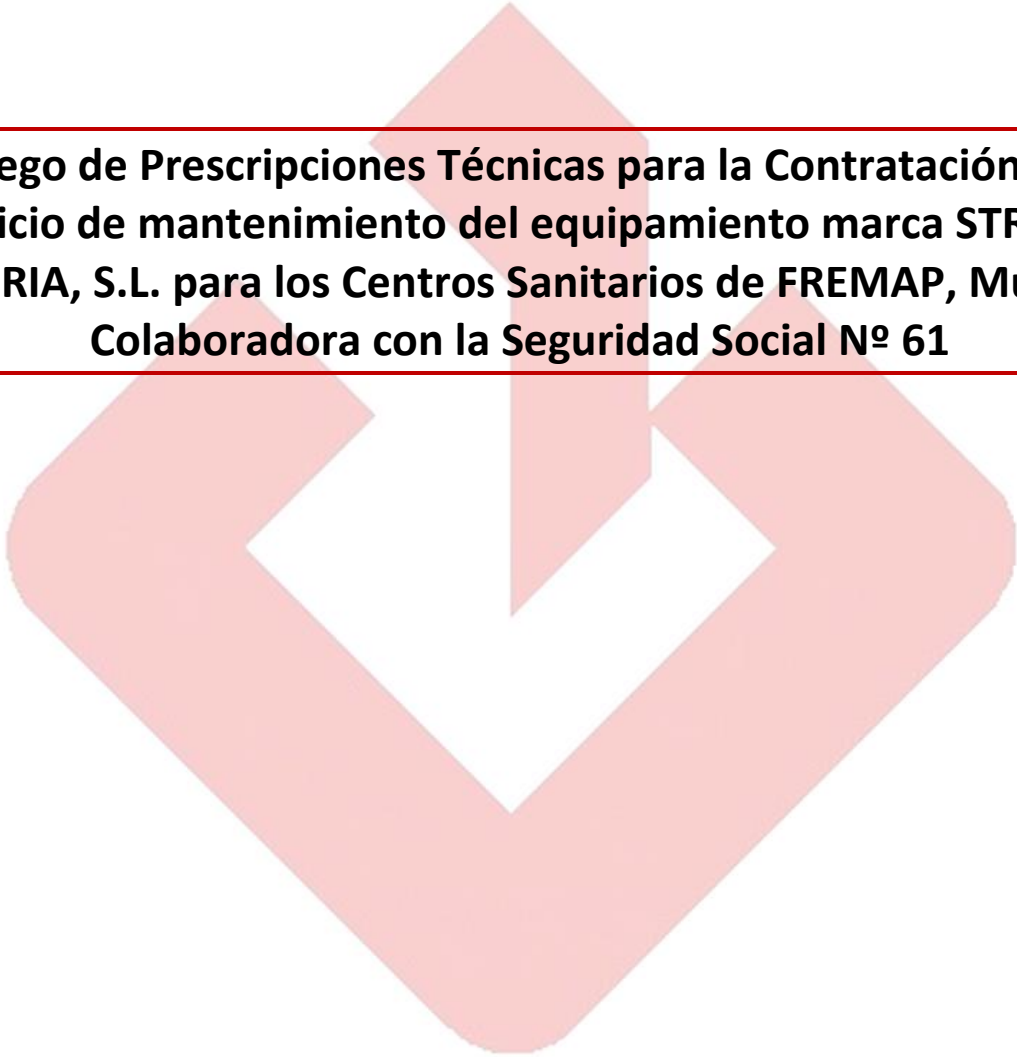


Expediente Nº. LICIT/99/159/2023/0339

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del
Servicio de mantenimiento del equipamiento marca STRYKER
IBERIA, S.L. para los Centros Sanitarios de FREMAP, Mutua
Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61**



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3.1 Mantenimiento preventivo	4
3.2 Mantenimiento técnico legal	4
3.3 Mantenimiento correctivo	4
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	5
4.1 Planificación de los Mantenimientos	5
4.2 Informe de Seguimiento de los Mantenimientos.....	5
5. RÉGIMEN DEL PERSONAL EMPLEADO	6
6. Gestión de incidencias.....	6
7. Interlocución y atención al cliente	6
8. Control y supervisión de la calidad del contrato.....	7
9. Prevención de riesgos laborales	7
ANEXO I. CONDICIONES SERVICIO DE MANTENIMIENTO	8
ANEXO II. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
ANEXO III. PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
ANEXO IV. ACCESO REMOTO DE LOS EQUIPOS.....	16

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de mantenimiento de la licitación que nos concierne, recogidas en el apartado **ANEXO I. CONDICIONES SERVICIO DE MANTENIMIENTO** (del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).

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 (Directivas, Leyes, Reales Decretos, Reglamentos, Normas, Instrucción, Protocolos, etc.) de carácter estatal, autonómico o municipal, que afecte al objeto de licitación, adoptando a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nueva normativa.

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

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance y condiciones técnicas del servicio de mantenimiento de la licitación que nos concierne para los Centros Sanitarios de FREMAP, vienen estipuladas en el apartado **ANEXO I. CONDICIONES SERVICIO DE MANTENIMIENTO** (del presente Pliego de Prescripciones Técnicas).

El servicio de mantenimiento se realizará de manera que no sea perjudicial a la actividad ordinaria de los Centros Sanitarios de FREMAP, respetando en todo momento sus franjas horarias y consensuando con el personal de FREMAP del Centro el momento idóneo para la realización del mantenimiento de los equipos. El adjudicatario utilizará todos los recursos que sean necesarios para atender con plena eficacia los servicios de mantenimiento contratados, sin ningún coste adicional: componentes del equipo, elementos auxiliares, instalación, piezas de repuesto, actualizaciones del software/hardware, modificación de configuración ante un cambio de estructura informática y/o de almacenamiento de FREMAP, etc.

Aquellas actuaciones del servicio 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.

La finalidad del servicio de mantenimiento es la consecución del óptimo y buen estado de los equipos 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.

Los servicios de mantenimiento serán prestados en los [Centros Sanitarios de FREMAP](#) que aparecen en la columna "Centro Sanitario FREMAP" del fichero **Anexo I - Modelo de oferta económica** (carpeta comprimida Anexos). Para visualizarlos, debe pinchar el hipervínculo denominado "Centros Sanitarios de FREMAP", poniendo a disposición de licitador las direcciones de los Centros y los teléfonos de contacto.

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

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

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.

3.2 Mantenimiento técnico legal

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.

3.3 Mantenimiento correctivo

Consistirá en la reparación de anomalías, deficiencias o averías de todo el equipamiento objeto del contrato sito en los Centros Sanitarios de FREMAP, 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.

La apertura de averías se realizará desde el sistema informático de gestión de equipos médicos que dispone FREMAP (en la gran mayoría), 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.

Este mantenimiento se llevará a cabo en cada uno de los Centros Sanitarios de FREMAP que proceda, acudiendo el técnico a realizar la reparación in situ, disponiendo en ese momento de todos los medios materiales necesarios para resolver el problema dado que ya tendrá conocimiento de la avería concreta. El adjudicatario deberá cumplir con los siguientes tiempos de respuesta que se establecen en el apartado **ANEXO I. CONDICIONES SERVICIO DE MANTENIMIENTO.**

El adjudicatario se compromete a la reparación de los equipos de los Centros en un plazo igual o inferior a 5 días laborales. Ante cualquier incumplimiento de los tiempos de respuesta, FREMAP podrá imponer penalidades e incluso, dada la reincidencia, resolver en contrato conforme a una incorrecta prestación del servicio objeto del contrato que nos abarca.

En el caso de los Hospitales de día y los Hospitales, todas las actuaciones del mantenimiento correctivas se realizarán en el propio hospital, acudiendo el Servicio de Asistencia Técnica a realizar la reparación in situ, disponiendo en ese momento de los medios materiales necesarios para resolver el problema del equipo.

En el supuesto de que no pudiera resolver el problema en el propio Centro, teniendo que desplazar el equipo, propiedad de FREMAP, a las instalaciones del adjudicatario, este último deberá ponerse en contacto con el Centro Sanitario y el responsable del contrato designado por FREMAP, dando un diagnóstico del problema y una duración estimada del tiempo que se estará sin el equipo. FREMAP podrá requerir un equipo de sustitución mientras se realiza la reparación del equipo averiado, siempre y cuando el tiempo de reparación supere las 48 horas, el equipo de sustitución deberá facilitarse al Centro en un plazo máximo de 48 horas desde la fecha de recepción del equipo averiado en el servicio técnico de Stryker. Una vez efectuada la reparación del equipo averiado el Centro de FREMAP deberá devolver el equipo de sustitución, STRYKER lo recogerá en el momento de entrega del equipo ya reparado.

Todo ello se entiende que está incluido en la oferta económica presentada.

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.

En el caso de que, debido a la avería presentada por el equipo, no se pudiera realizar la reparación del mismo o el equipo se encontrase en situación de obsolescencia, se presentará un informe exhaustivo indicando la situación del mismo, y tras el conforme por FREMAP de la situación del equipo, se procederá a dar de baja el equipo del contrato de mantenimiento, repercutiendo ello en la facturación de dicho equipo, de forma proporcional al tiempo efectivo que haya estado en el contrato. En el caso de que FREMAP haya realizado un pago por dicho equipo, el adjudicatario tendrá la obligación de realizar un reembolso por el importe correspondiente.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Planificación de los Mantenimientos

El adjudicatario deberá elaborar un calendario de los mantenimientos preventivos y técnicos-legales a realizar en los Centros Sanitarios de FREMAP; posteriormente, se lo facilitará al responsable del contrato designado por FREMAP.

Asimismo, el adjudicatario será el encargado de contactar con los Centros para avisar de la realización del mantenimiento preventivo con un plazo de antelación de 2 meses, ajustándose en todo momento a las franjas horarias más adecuadas.

4.2 Informe de Seguimiento de los Mantenimientos

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 al responsable del contrato designado por FREMAP, donde se indicará:

- **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

- **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).
 - 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.

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

➤ SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO:

La prestación del servicio de mantenimiento que FREMAP quiere contratar es una cobertura integral para el correcto funcionamiento de todos los equipos de la marca STRYKER IBERIA, S.L. de FREMAP, los cuales se pueden visualizar en el fichero “**Anexo I - Modelo de oferta económica**” (carpeta comprimida Anexos), con su cobertura.

La cuota de mantenimiento integral incluye todos los costes derivados de las actuaciones a realizar, ya sean preventivas, técnico-legales/normativas, y/o correctivas. Entre otros, destacan: desplazamientos hasta los Centros, mano de obra – sin límite de horas-, sustitución de piezas de repuestos – sin exclusiones ni límites-, dietas, validaciones, actualizaciones y demás costes que puedan derivarse del correcto mantenimiento objeto de esta licitación. FREMAP no asumirá ningún coste adicional.

El adjudicatario deberá estar autorizado por el fabricante para acometer las tareas de asistencia técnica y mantenimiento. **En cuyo caso, se deberá presentar autorización expresa del fabricante STRYKER IBERIA, S.L.**

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.

FREMAP se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento las comprobaciones que considere oportunas para verificar los aspectos mencionados anteriormente.

A continuación, se procede a exponer la **cobertura integral del mantenimiento según la modalidad contratada:**

- **Mantenimiento en la modalidad PREVENT (incluye mantenimiento preventivo).**
 - Llamadas de servicio para la solución de problemas in situ.
 - Mantenimiento preventivo del equipo, incluida la mano de obra, de acuerdo a los protocolos, normativa de calidad y tiempos establecidos, llevándose como mínimo una revisión anual. No obstante, el adjudicatario estará obligado a realizar todas aquellas revisiones anuales que vengan establecidas por el fabricante, sin excepción alguna. Se realizarán dos visitas de mantenimiento cuando debido a circunstancias imprevistas, el equipo no esté disponible o esté limitado para el servicio en la primera visita.
 - Mantenimiento bajo los controles de calidad de STRYKER IBERIA, S.L.
 - Actualizaciones de software para el equipo, incluidas las actualizaciones esenciales pero no las mejoras funcionales.
 - Calibración anual y pruebas de seguridad eléctrica del equipo.

- **Mantenimiento en la modalidad PROTECT (incluye mantenimiento preventivo y correctivo).**
 - Llamadas de servicio para la solución de problemas in situ y reparaciones menores.
 - Mantenimiento preventivo del equipo, incluida la mano de obra, de acuerdo a los protocolos, normativa de calidad y tiempos establecidos, llevándose como mínimo una revisión anual. No obstante, el adjudicatario estará obligado a realizar todas aquellas revisiones anuales que vengan establecidas por el fabricante, sin excepción alguna. Se

- realizarán dos visitas de mantenimiento cuando debido a circunstancias imprevistas, el equipo no esté disponible o esté limitado para el servicio en la primera visita.
- Actualizaciones de software para el equipo, incluidas las actualizaciones esenciales pero no las mejoras funcionales.
 - Calibración anual y pruebas de seguridad eléctrica del equipo.
 - Verificación anual de ópticas, que incluye verificar el estado de las lentes y del canal de luz de las ópticas.
-
- Reparaciones con piezas de repuesto originales de la marca para los equipos objeto del contrato, asegurando su correcto funcionamiento y que cumplan con la normativa vigente. No se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished -salvo autorización expresa de FREMAP-. Así mismo, 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.
 - Reparaciones ilimitadas del equipo, incluidas la mano de obra y los repuestos necesarios menos lo considerado fungible y consumible.
 - Reparaciones bajo los controles de calidad de STRYKER IBERIA, S.L.
 - Recogidas y entregas del equipo para el mantenimiento o servicio de reparación.
 - FREMAP tendrá derecho a recibir un equipo de sustitución, mientras se realiza la reparación del equipo averiado, siempre y cuando el tiempo de reparación supere las 48 horas, el equipo de sustitución deberá facilitarse al Centro en un plazo máximo de 48 horas desde la fecha de recepción del equipo averiado en el servicio técnico de Stryker. Una vez efectuada la reparación del equipo averiado el Centro de FREMAP deberá devolver el equipo de sustitución, Stryker lo recogerá en el momento de entrega del equipo ya reparado.
- **Mantenimiento en la modalidad PROTECT – sin prestamos (incluye mantenimiento preventivo y correctivo).**
 - Llamadas de servicio para la solución de problemas in situ y reparaciones menores.
 - Mantenimiento preventivo del equipo, incluida la mano de obra, de acuerdo a los protocolos, normativa de calidad y tiempos establecidos, llevándose como mínimo una revisión anual. No obstante, el adjudicatario estará obligado a realizar todas aquellas revisiones anuales que vengan establecidas por el fabricante, sin excepción alguna. Se realizarán dos visitas de mantenimiento cuando debido a circunstancias imprevistas, el equipo no esté disponible o esté limitado para el servicio en la primera visita.
 - Actualizaciones de software para el equipo, incluidas las actualizaciones esenciales pero no las mejoras funcionales.
 - Calibración anual y pruebas de seguridad eléctrica del equipo.
 - Verificación anual de ópticas, que incluye verificar el estado de las lentes y del canal de luz de las ópticas.
 - Reparaciones con piezas de repuesto originales de la marca para los equipos objeto del contrato, asegurando su correcto funcionamiento y que cumplan con la normativa vigente. No se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished -salvo autorización expresa de FREMAP-. Así mismo, 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.

- Reparaciones ilimitadas del equipo, incluidas la mano de obra y los repuestos necesarios menos lo considerado fungible y consumible.
- Reparaciones bajo los controles de calidad de STRYKER IBERIA, S.L.
- Recogidas y entregas del equipo para el mantenimiento o servicio de reparación.

● **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.

Quando 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.

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:

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

Quando 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 -siempre que la naturaleza del mismo así lo permita-, a entregar no más tarde del siguiente día hábil a la conclusión del plazo máximo de reparación.

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.

- 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.

FREMAP se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento las comprobaciones que considere oportunas para verificar los aspectos mencionados anteriormente.

Asimismo, la prestación de este servicio de mantenimiento del equipamiento marca STRYKER IBERIA, S.L. incluye la reposición ilimitada de emboques y cables TPS para todo el equipamiento médico que figura en el Anexo I - Modelo de oferta económica, (carpeta comprimida Anexos), sin tener que asumir FREMAP ningún coste adicional por estas reposiciones.



ANEXO II. 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”.

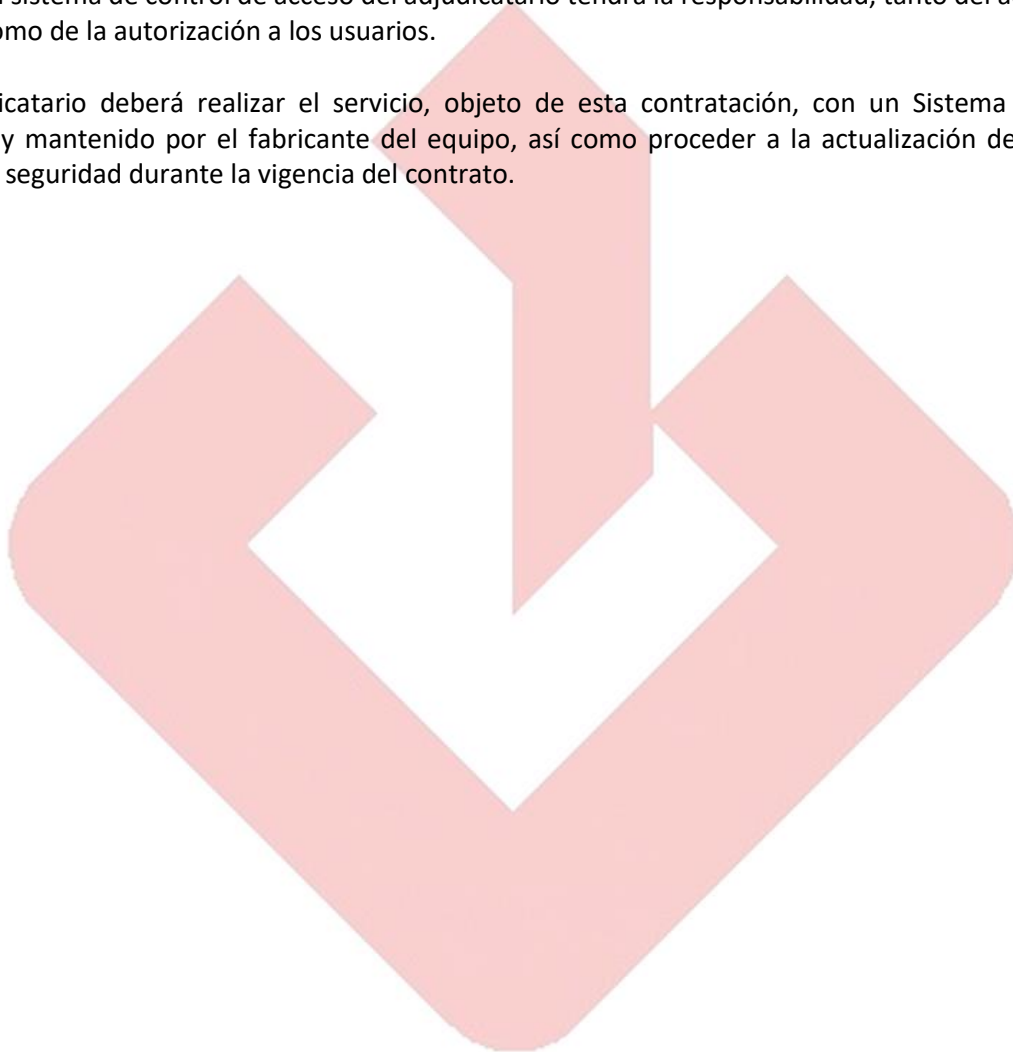
En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego.

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 III. 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 IV. ACCESO REMOTO DE LOS EQUIPOS

Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, ésta dispone en la actualidad de un mecanismo sujeto a 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 “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).