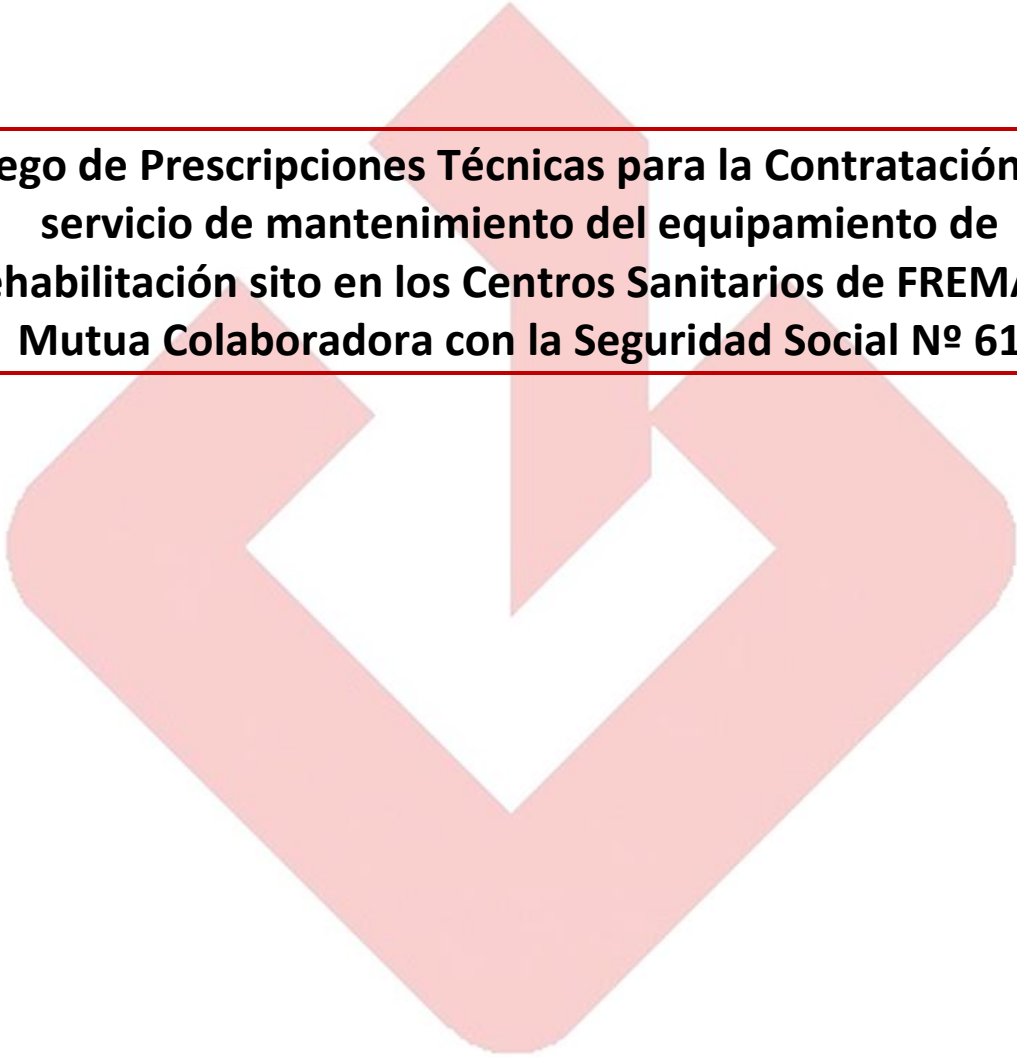


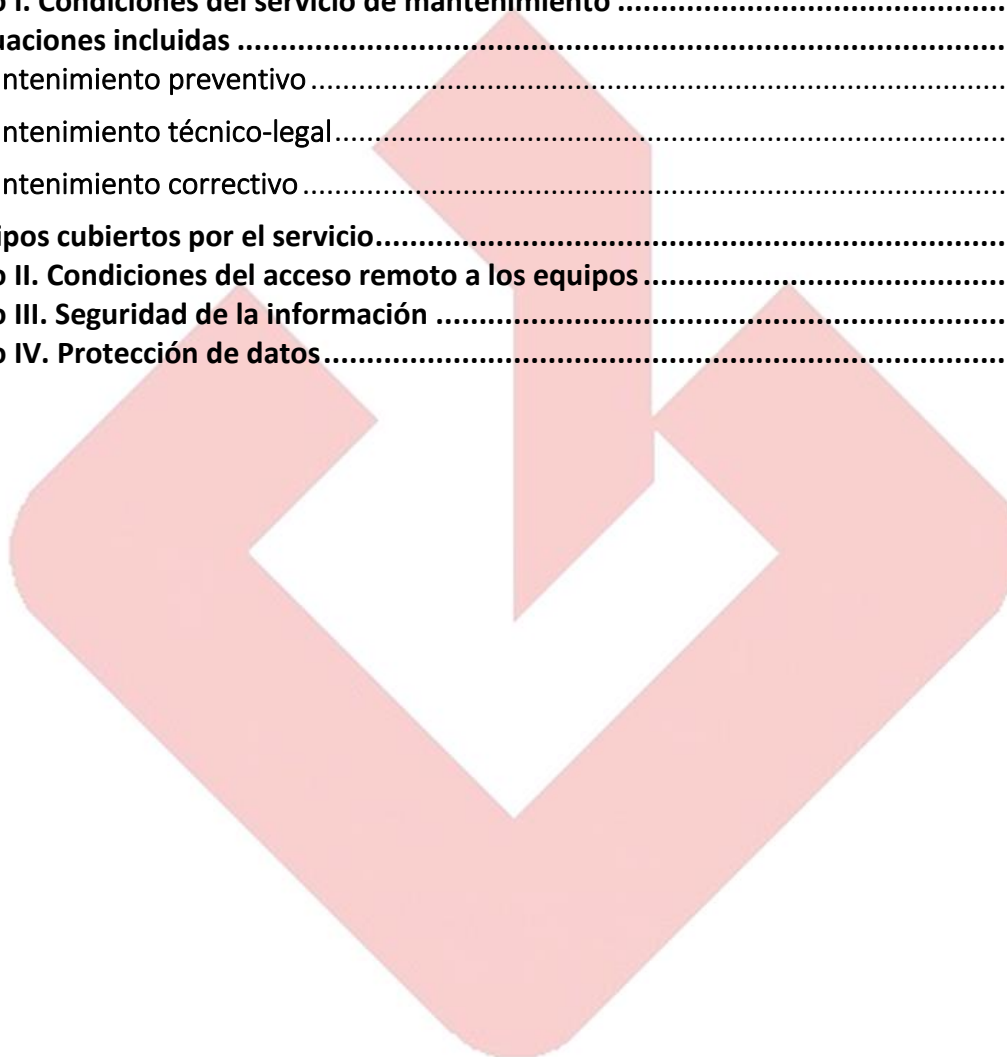
Expediente Nº. LICIT/99/159/2023/0348

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento del equipamiento de rehabilitación sito en 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. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS	4
5. INTERLOCUCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	4
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	5
Anexo I. Condiciones del servicio de mantenimiento	6
Actuaciones incluidas	6
Mantenimiento preventivo	6
Mantenimiento técnico-legal.....	6
Mantenimiento correctivo	7
Equipos cubiertos por el servicio.....	8
Anexo II. Condiciones del acceso remoto a los equipos	10
Anexo III. Seguridad de la información	12
Anexo IV. Protección de datos.....	15



1. OBJETO

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

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

3. ALCANCE DEL SERVICIO

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.

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 la persona de contacto designada por FREMAP el momento idóneo para la realización del mantenimiento de los equipos. 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.

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 originales (**no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished, salvo autorización expresa de FREMAP**), actualizaciones del software/hardware, modificación de configuración ante un cambio de estructura informática y/o de almacenamiento de FREMAP, etc.

Asimismo, una de las causas por las que el equipamiento podrá ser dado de baja del inventario de equipos existentes será por su **situación de obsolescencia e imposibilidad de reparación**; debe primar en todo momento la posible reparación ya que la obsolescencia no será motivo de no atender averías. 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.

Tras la aceptación, se descontará automáticamente el importe unitario del equipamiento, de forma proporcional al momento de la retirada. 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. 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 1 día hábil a contar desde la hora de envío de la comunicación, aportando información sobre las causas de la incidencia y las actuaciones previstas para su urgente resolución.

5. 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.

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 y considerando el horario de referencia indicado al final del presente punto.

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 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, para atender cualquier consulta 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.

6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN 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.

El adjudicatario facilitará a FREMAP la siguiente documentación con periodicidad mensual, para poder supervisar y comprobar el cumplimiento del contrato:

- Informe de mantenimiento preventivo y técnico-legal, que incluirá:
 - Relación de revisiones preventivas y técnico-legales realizadas durante el periodo, detallando centro, fecha de realización, número de inventario del equipo y descripción, tipo de intervención y las horas de trabajo correspondientes.
 - Partes de trabajo de las revisiones anteriores, junto con los respectivos informes –uno por cada equipo– en los que se recogerán los resultados obtenidos del mantenimiento realizado.
- Informe de mantenimiento correctivo:
 - Relación de averías ocurridas durante el periodo, detallando centro afectado, fecha y hora de aviso, número de inventario del equipo y descripción, fecha de la primera visita, fecha y hora de resolución definitiva y resumen de la intervención realizada.
 - Partes de trabajo de las reparaciones, que recogerán necesariamente la oportuna información para poder cotejar todos los datos incluidos en la relación anterior.

Toda esta documentación, debidamente firmada y sellada por el responsable del contrato, se aportará junto con la respectiva factura al registrarla en FACE, conforme a lo indicado en el Anexo de facturación y pago, del Pliego de Cláusulas Administrativas. Alternativamente, FREMAP podrá requerir en cualquier momento a lo largo de la ejecución del contrato que se aporte a través de su Portal del Proveedor o por cualquier otra vía telemática, pero siempre en la misma fecha que la de registro de la factura en FACE.

FREMAP podrá requerir al adjudicatario cuando lo estime oportuno, cualquier otra información o documentación relacionada con el contrato, 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.

7. 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

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.
- El adjudicatario elaborará un calendario de los mantenimientos preventivos y técnicos-legales a realizar tanto a lo largo de la duración del contrato como de las posibles prórrogas y lo remitirá a FREMAP en los 15 primeros días del inicio de cada periodo. 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 naturales, ajustándose en todo momento a las franjas horarias más adecuadas
- 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:

- Únicamente se realizará para los **Centros Hospitalarios de FREMAP**. Para ello, FREMAP pone a disposición del adjudicatario en el fichero **Anexo V - Listado equipos Mantenimiento Preventivo (que se encuentra en la carpeta ANEXOS)** los diferentes equipos que serán sometidos a una revisión preventiva. El citado listado no se entenderá excluyente, pudiendo solicitar el servicio de rehabilitación que algún equipo, no recogido en el mismo, precise de revisión preventiva.
- Dado que el Anexo V Listado de equipos Mantenimiento Preventivo es meramente orientativo, como consecuencia de las continuas modificaciones que existen (altas/bajas), tanto el adjudicatario como FREMAP, se encargarán de forma conjunta de mantenerlo lo más actualizado posible en el momento de realización de la revisión preventiva.
- 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.

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.

Mantenimiento correctivo

– Condiciones generales:

- Se realizará para todos los [Centros Sanitarios de FREMAP](#).
- 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 los Hospitales, una vez efectuada la reparación, el técnico informará in situ al Jefe de Mantenimiento del problema y de la solución adoptada.
- Si un 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.
- 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.
- En cuanto al desplazamiento, FREMAP asumirá el coste de un único desplazamiento por avería, a excepción de cuándo el equipo no pueda ser reparado en el Centro y tenga que ser trasladado a las dependencias del adjudicatario, en el cual FREMAP asumirá el coste de dos desplazamientos (se tarificará la primera visita del técnico y la devolución del equipo al Centro, ya reparado). En relación a la excepción de los dos desplazamiento que asumirá FREMAP en caso de que se tenga que reparar el equipo en dependencias del adjudicatario, se consideran incluidos todos los costes de recogida y devolución al Centro Sanitario, así como el correcto embalaje del equipo averiado.

– 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 las siguientes categorías:

- Estimulador fortalecimiento portátil 4 canales.
- Equipo de electroestimulación.
- Equipo de Ultrasonidos.
- Lámpara de infrarrojos.

El adjudicatario emitirá una carta de préstamo, que deberá ser aceptada por el centro.

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

- Los tiempos de repuesta que el adjudicatario serán los siguientes:
 - Atención telefónica → El servicio de asistencia técnica contactará telefónicamente con el centro afectado en un tiempo no superior a 4 horas laborables desde la notificación de la avería y tomando como referencia el horario de apertura del centro afectado.
 - Asistencia presencial → El servicio de asistencia técnica acudirá al centro afectado en un plazo máximo de 16 horas laborables desde el aviso de la avería y tomando como referencia el horario del centro afectado, a excepción de los centros ubicados en Canarias, Ceuta y Melilla, cuyo plazo máximo será de 24 horas laborables.

A modo informativo y genérico, el horario del servicio de rehabilitación de los Centros Sanitarios de FREMAP es el siguiente:

- Centros Asistenciales: Lunes a viernes de 08:00 a 20:00.

- Hospitales: Lunes a viernes de 08:00 a 21:00 y sábados de 08:00 a 18:00.

- **Presupuesto de la reparación:** El adjudicatario, antes de llevar a cabo cualquier actuación, facilitará un presupuesto para su valoración por FREMAP, que se remitirá por correo electrónico tanto al centro, como a aquellas otras personas que indique FREMAP al inicio del contrato. Las reparaciones no podrán acometerse sin la autorización previa por parte de FREMAP.
- 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.

Equipos cubiertos por el servicio

Al existir un elevado número de equipos de rehabilitación a nivel de Red de Centros Sanitarios de FREMAP –más de 12.000 equipos–, se expone un listado no excluyente con los equipos de rehabilitación que más reparaciones han demandado en los últimos años, a modo orientativo para el adjudicatario:

- Estimulador fortalecimiento portátil 2/4 canales.
- Equipo de electro estimulación y bomba de vacío.
- Equipo de ultrasonido.
- Equipo láser puntual/láser de cañón.
- Equipo de magnetoterapia: Camilla con solenoide + solenoide 30 cm.
- Microondas.

- Lámpara de Infrarrojos.
- Equipo de preso terapia.
- Juego de baños alternantes para Extremidades Superiores y Extremidades Inferiores.
- Baño de parafina con carro.
- Calentador de compresas.
- Camillas (hidráulica -2/3 secciones- y madera).
- Bicicletas (estándar/elíptica).
- Tracción eléctrica y camilla de tracción.
- Artromotor.
- Tapiz rodante.
- Baños remolino.
- Equipos moto-med (miembros inferiores y superiores).
- Equipo de Criopresoterapia.
- Equipo de Diatermia.
- Equipo de Neuromodulación.
- Tabla canadiense.

Expuestas los diferentes equipos de rehabilitación –no excluyente- que hay en los Centros Sanitarios de FREMAP, también se quiere informar al licitador de la diversidad de marcas existentes de los equipos, haciendo que se tenga un elevado número de modelos diferentes.

Asimismo, dado que las piezas de repuesto a sustituir en las averías deberán ser originales (no se aceptarán piezas reacondicionadas o refurbished, salvo autorización expresa de FREMAP), 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. Si durante el transcurso del contrato se detectasen incidencias en esta materia, será causa de penalización.

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. Seguridad de la información

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – 2. **NORMATIVA, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS**, 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.

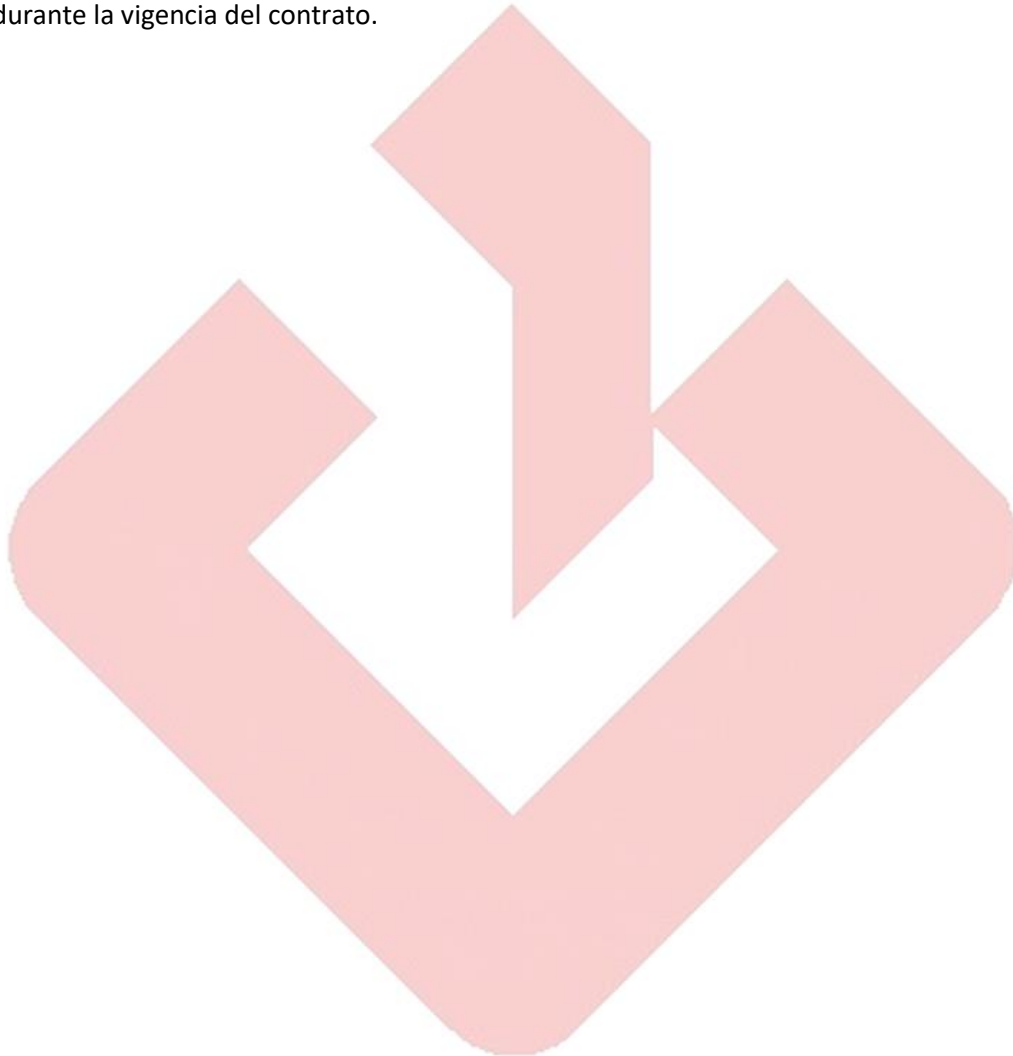
El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP.

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.