

Expediente Nº. LICT/99/115/2018/0139

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del suministro de un sistema de cobro para la cafetería del Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sito en la Ctra. de Pozuelo nº61, 28222 Majadahonda

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	3
4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO	4
5. RESPONSABLE DEL CONTRATO	7
6. ANEXOS	7

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir la instalación y condiciones técnicas que regirán la contratación del suministro de un sistema de cobro para la cafetería del Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora de la Seguridad Social nº61, sito en la Ctra. de Pozuelo, nº61 28222 Majadahonda. Este procedimiento de licitación abarca las siguientes características:

- Suministro, transporte, instalación y puesta en marcha de los sistemas de cobro.
- Formación inicial sobre la utilización de los sistemas de cobro al personal responsable de la cafetería.
- Mantenimiento de los equipos ofertados (en el periodo de la garantía, incluida la mejora del mismo en su caso).

Todas las características anteriores se llevarán a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige la licitación.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

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

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

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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

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

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Las características de los terminales de venta automática que FREMAP quiere adquirir, se detallan en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Debido a que los equipos del sistema de cobro requieren un conectividad directa con internet, por tener opción de pago con tarjeta bancaria y tienen que permanecer aislados de la red interna de FREMAP, la empresa adjudicataria deberá suministrar un PC de gestión (incluyendo el software, sistema operativo actualizado, licencias, etc...), que sólo conectará con el terminal (TPV), que será el que conectará hacia el exterior.

FREMAP suministrará el punto de red y las configuraciones necesarias para la puesta en marcha de los sistemas de cobro. Este PC de gestión no supondrá ningún coste adicional a FREMAP.

***NOTA:** Si alguna de las características determina un modelo exclusivo, éstas serán tomadas únicamente como guía u orientación para la presentación de las ofertas, sin que el hecho de no ajustarse exactamente sea causa de exclusión. Las medidas serán tomadas como aproximadas.*

Los licitadores deben garantizar la existencia de repuestos tanto para el sistema de cobro como para el PC suministrado, durante los 10 años posteriores a la firma del contrato para evitar largos tiempos de parada o avería irreparables por falta de piezas.

Se considera parte del equipo, y por lo tanto incluido en la oferta:

- Todos los sistemas, dispositivos, elementos de interconexión y accesorios necesarios para la puesta en funcionamiento.
- El software, así como las actualizaciones del mismo y las licencias de uso durante el periodo de garantía.

Así mismo los equipos dispondrán de:

- Manual de uso, el cual debe presentarse en castellano, incluyendo las características del equipo, así como una explicación detallada de su funcionamiento.
- Rótulos, indicadores y etiquetas, los cuales deben de estar en castellano o ser suficientemente explicativos.

Todas las piezas y componentes utilizados serán originales y de nueva fabricación, lo que vendrá debidamente acreditado por el fabricante de los mismos.

Incluirá todo el material, mano de obra y adaptación de los elementos existentes para garantizar el correcto funcionamiento del equipo.

Será excluido del procedimiento del procedimiento de adjudicación, el licitador que presente un equipo que no cumpla con las características técnicas mínimas.

4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

Los equipos objeto de esta licitación se deberán instalar en el siguiente Centro Sanitario de FREMAP:

HOSPITAL FREMAP MAJADAHONDA
Cafetería
Ctra. de Pozuelo, nº61 28222 Majadahonda

El suministro conllevará todas las actuaciones necesarias para su correcta instalación. Asimismo, incluirá todo el material, mano de obra y adaptación del equipamiento existente, todas estas actuaciones estarán dentro de la oferta económica presentada por el licitador.

El adjudicatario será responsable de posibles daños y/o desperfectos que pudiera causar, directamente o a través de subcontratistas, a personas o enseres en el proceso de transporte, descarga, instalación y montaje del equipamiento, dentro y fuera de las instalaciones de FREMAP, así como durante actuaciones de asistencia técnica o de formación.

El adjudicatario dispondrá para realizar el efectivo suministro en un periodo no superior a 45 días hábiles desde la fecha de entrada del contrato.

Todos los costes derivados de la entrega del suministro serán a cargo del adjudicatario, debiéndose incluir en la oferta presentada. Entre otros costes se destaca, transporte hasta el punto de entrega establecido, montaje, instalación y puesta en funcionamiento y formación.

NOTA: A efectos del cómputo total del plazo, se entiende que el equipo ha sido suministrado de manera efectiva cuando, el adjudicatario ha realizado la entrega del equipo, su instalación y puesta en funcionamiento, así como impartida la formación al personal del centro, de tal forma que sea posible, desde ese momento su uso por FREMAP.

4.1 SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.

Una vez recibidos los equipos en el Hospital de Majadahonda, siempre ajustándose a la necesidad del Centro para no perjudicar en ningún caso su actividad principal, se procederá a los trabajos de instalación, conexionado y puesta en marcha. FREMAP coordinará con el adjudicatario las fechas en que se realizarán las actuaciones anteriormente detalladas.

La instalación de los equipos será llevada a cabo por el servicio de asistencia técnica del fabricante o servicio de asistencia técnica autorizado, debidamente acreditado y homologado por el fabricante.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá encargarse de la configuración de los equipos para su correcta integración con los sistemas de FREMAP. Para ello será necesario realizar las siguientes tareas en coordinación con la Mutua para lo cual habrá que realizar una planificación conjunta y detallada de todas las actividades, todo ello a cargo del adjudicatario.

Una vez terminada la instalación, el adjudicatario realizará una prueba o test de funcionamiento, en presencia de la persona responsable de la cafetería, para comprobar que todo funciona correctamente, recepcionándose el albarán de entrega que será verificado por el responsable del Hospital de

Majadahonda, el cual comprobará que todos los datos consignados en el documento sean ciertos y en caso de conformidad, procederá a estampar en el mismo el sello de FREMAP, fecha y firma. En caso de disconformidad o reparo dejará constancia expresa de la misma en el espacio establecido al efecto en el propio albarán.

4.2 GARANTÍA

El plazo de garantía del equipo, será mínimo de dos años, contando desde el suministro efectivo de los equipos (recepción formal de los equipos, su instalación y habiendo sido formado el personal de FREMAP).

Dentro del período de garantía, quedarán incluidos los siguientes ítems:

- a) Será por cuenta del adjudicatario el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipo, sin límite cuantitativo de horas, desplazamientos hasta el Hospital – todas las veces que sea necesario, piezas de repuesto –sin exclusiones- dietas demás costes que puedan derivar del cumplimiento de las diferentes modalidades e mantenimiento (preventivo, técnico legal y correctivo).
- b) 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.
- c) El tiempo máximo de resolución en caso de avería no puede ser superior a 5 horas.
- d) El adjudicatario deberá de disponer de Servicio de Asistencia técnica propio o del fabricante para la correcta prestación del servicio de mantenimiento durante la garantía según recomendaciones del fabricante. Debiendo poner al servicio un teléfono y/o correo electrónico para el Servicio de Asistencia Técnica.
- e) Corresponde al adjudicatario todos los derechos y obligaciones respecto del personal asignado a la prestación del servicio, sin que se establezca vinculación alguna con FREMAP, todo ello conforme a la legislación vigente en materia laboral.

La garantía incluirá:

1. Mantenimiento preventivo programado

Revisión periódicas para el correcto y óptimo funcionamiento desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso protección de medioambiente.

El adjudicatario realizará como mínimo dos visitas anuales, y un vez realizada y revisados los equipos, facilitará al Hospital un informe de mantenimiento realizado y el resultado del mismo, señalando las deficiencias observadas si las hubiera, tanto desde el punto de vista técnico legal meramente técnico, incluso los errores u omisiones de las instalaciones existentes.

2. Mantenimiento técnico legal

Se realizará de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento. Siendo responsabilidad del adjudicatario la realización de aquellas operaciones de mantenimiento que en función de la normativa, resulten de aplicación y revistan carácter obligatorio.

3. Mantenimiento correctivo.

Consistirá en la reparación de anomalías, deficiencias o averías del equipo, para devolverlos a su estado operacional e inicial. Quedan incluidos todos los componentes del equipo, elementos auxiliares y piezas de repuestos.

Las averías serán comunicadas telefónicamente y/o telemáticamente, siendo un único teléfono y/o correo electrónico de Asistencia Técnica.

4. Seguridad

El proveedor se encargará de verificar que se cumplen los requisitos de seguridad de la información detallados en el Anexo II y comunicar todas aquellas actuaciones que evidencien modificaciones y/o actualizaciones al respecto (actualización sistema operativo, actualizaciones de virus, licencias, parches, etc.).

Como mínimo una vez al año, se realizará la verificación del cumplimiento de estos requisitos de seguridad de la información

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO

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

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

La empresa adjudicataria podrá al servicio de FREMAP un teléfono de asesoramiento disponible de 8.00 a 20.00h de Lunes a Domingo.

Asimismo, el adjudicatario designará un representante que actuará como responsable del contrato en orden a la resolución inmediata de cuantos defectos e incidencias sean observadas en la ejecución del contrato tanto del suministro objeto de la licitación como del Servicio Asistencia durante la garantía.

6. ANEXOS

ANEXO I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

- Estructura: Mueble metálico de chapa de 2,5 mm de espesor aproximadamente.
- Acabado en pintura de base epóxica de gran resistencia.
- Pantalla TFT mínimo 19" Táctil. Anti vandálica (mínimo 6 mm de espesor)
- Características mínimas del PC: Industrial, doble núcleo, 4 Gb RAM, 35 Gb. HD, W7p
- Conexiones: USB, RJ45, RS232, IE, I/o
- Dimensiones aproximadas: 1.610 mm alto x 550 mm ancho x520 mm fondo
- Peso en vacío: Aproximadamente 65 kg
- Alimentación: 230 V AC, 5 Hz. Potencia: 275 W
- Cerradura de alta seguridad, con alarma y anclaje al suelo o a la pared.
- Personalizable en colores y vinilos.
- Integración de dispositivos que necesitan mantenimiento.
- Adaptado el uso para personas con discapacidad y movilidad reducida.
- Aceptador de monedas anti plomo con admisión desde 0,05 € hasta 2,00 €.
- Hopper de evolución de monedas, autoalimentado, con capacidad hasta 1.500 monedas en total, dependiendo del valor.
- Sistema de Cobro bancario.
- Aceptador de billetes a partir de 5,00 € y configurable para tope máximo
- Impresora tickets térmica hasta 400 mts de papel (con boca iluminada, autocorte y presenter).
- Software incluido en el terminal.

Descripción del Software de los equipos:

- Con módulo de gestión que proporcione la venta de productos. Debe incluir las siguientes opciones:
 - o Definición de la empresa.
 - o Definición de TPV's.
 - o Definición de familias de productos, subfamilias, artículos de cada familia (descripción, fotos, stock...)
 - o Definición y gestión de almacenes para stock de productos.
 - o Definición de tarifas por productos para cada día de la semana.
 - o Definición de cuotas (importes, intervalos de cobro...)
 - o Elaboración de informes: de empresa, de productos, de saldo, contables, cierres...

ANEXO II. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – Normativa de carácter técnico, el adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está basada actualmente en la norma UNE-ISO/IEC 27001: “Sistema de Gestión de seguridad de la información” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código de prácticas para los controles de 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 antes de la finalización de la fase de implantación 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 suministrados o que sean necesarios para la entrega y gestión de lo especificado en el contrato, y 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 suministrados por el adjudicatario, como los equipos y herramientas que éste utilice 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 suministro 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 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 elementos suministrados a FREMAP, se deberá 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 suministro, 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.