

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA MICROINFORMÁTICA DEL
HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ (P.A. 1/2017)**

Índice

1. Objeto del contrato	2
2. Relación de los equipos sujetos al mantenimiento	2
2.1. Portátiles	2
2.2. Ordenadores	3
2.3. Impresoras	3
2.4. Impresoras térmicas	4
3. Descripción del servicio	6
3.1. Mantenimiento preventivo	7
3.2. Mantenimiento correctivo	7
3.3. Logística y Dotación	9
3.4. Soporte de microinformática	9
4. Otros gastos incluidos en el contrato	9
5. Perfiles profesionales	10
6. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	10
6.1. Tiempos de resolución de averías	11
6.2 Cobertura del servicio	11
7.- Resumen requisitos mínimo exigidos	12
8.- Seguimiento del contrato.	13
9.- Mejoras	14
10.- Otros	14
ANEXO I	15
I.1 Descripción de los Servicios	15
I.2 Mantenimiento Preventivo y Correctivo HW/SW de Puesto de Trabajo ..	16
I.3 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones	20
I.4 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad	22
ANEXO II	24

1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la microinformática del Hospital Universitario La Paz y centros dependientes - Hospital de Cantoblanco, Hospital Carlos III, Centros de Especialidades de José Marva, Peña Grande, Tres Cantos, Colmenar Viejo y Centros de Salud Mental-, así como de cualquier centro que pudiera depender del Hospital Universitario La Paz durante la vigencia del contrato.

Se entiende por microinformática todos los ordenadores personales, portátiles, impresoras , así como el software base instalado en ellos que actualmente existe en el Hospital Universitario la Paz y centros dependientes así como los que se pudiera disponer en un futuro por sustitución o incorporación de nuevos centros o equipos.

El contrato ha de incluir también el soporte a los usuarios en el manejo de los sistemas de información, en las condiciones que se exponen en este documento.

2. Relación de los equipos sujetos al mantenimiento

Con el objetivo de orientar a los licitadores en la elaboración de sus ofertas se presenta a continuación una relación del equipamiento existente en el Hospital.

Este equipamiento esta sujeto a variación dentro del periodo de vigencia del contrato.

2.1. Portátiles

Marca	Nº
ACER	11
ASUS	4
BEEP	1
COMPAQ	1
DELL	10
FUJITSU	18
HP	16
IBM	1
LENOVO	1
MEDION	3
OKI	2

Marca	Nº
SAMSUNG	7
SONY	5
TOSHIBA	24
Total	104

2.2. Ordenadores

Marca	Modelo	Nº
APD	ALDA	331
ACER		53
COFIMAN		150
COMPAQ		33
FUJITSU-SIEMENS		30
HP	Compaq 6xxx	24
HP	Compaq 8xxx	589
HP	Compaq dxxxx	1.483
HP	Compaq Elite 8xxx	556
HP	Otros	226
LENOVO	10AHS1Y500	303
DELL		97
OTROS		11
Total		3.886

2.3. Impresoras

Marca	Nº
AGFA	1
Brother	252
Canon	1.022
Cognitive	2
Dell	7
Dymo	2
Epson	70
Fujifilm	1

Marca	Nº
Fujitsu	15
Gestetner	2
Godez	10
HP	590
IBM	1
KODAT	1
Konica Minolta	4
Kyocera	54
Lainer	2
Lexmark	40
NPG	2
OKI	30
OLIVETTI	1
Panasonic	2
Philips	1
Ricoh	8
Samsung	8
Schneider	1
Sharp	1
Toshiba	7
Xerox	27
Umax	1
Total	2.165

2.4. Impresoras térmicas

MARCA	MODELO	CANTIDAD
TOSHIBA	BSX4	3
ZEBRA	Z4M	3
	TLP 2844	2
	TLP 3842	12
	S4M	1

MARCA	MODELO	CANTIDAD
	HC 100	2
	TLP2844Z	23
	GK420T	7
	GK420D	16
Total		69

Cualquier otro equipamiento de microinformática no relacionado en la tabla anterior que se utilice en el Hospital y centros dependientes, se considerará incluido en el contrato de mantenimiento.

Los monitores, teclados y ratones asociados a los ordenadores objeto del contrato forman parte del mismo, por lo que tendrán las mismas condiciones de mantenimiento que las establecidas para las CPUs.

Debido a la criticidad de las impresoras térmicas, se requiere que el adjudicatario suministre un mínimo de 2 impresoras térmicas de reemplazo para sustituir a las del Hospital mientras se esté reparando algunas de ellas. Las impresoras térmicas de reemplazo deberán ser compatibles con los Sistemas Informáticos del Hospital. En la oferta técnica deberá figurar de forma detallada las características técnicas de las impresoras de sustitución.

En el caso de los equipos que se encuentren en periodo de garantía, las averías serán resueltas y las piezas sustituidas conforme a las condiciones de la garantía establecidas con el correspondiente proveedor. En este caso el adjudicatario del presente contrato gestionará la garantía y dejará a disposición del usuario la posibilidad de sustitución del equipo por otro de contingencia hasta la solución definitiva de la incidencia.

El adjudicatario podría optar por sustituir un equipo en lugar de proceder a su reparación si el coste de la reparación fuera desproporcionada, sin coste adicional para el Hospital.

Con el objetivo de mejorar el servicio solicitado minorizando el número de incidencias por obsolescencia y desgaste de los equipos, el presente contrato ha de incluir renovación tecnológica del parque informático.

Para la renovación tecnológica propuesta se pueden considerar dos alternativas a valorar, dichas alternativas se relacionan por orden de preferencia:

- ✓ Sustitución del modelo actual de mantenimiento por un modelo de pago por uso (ordenadores y/o impresoras).

Para que pueda ser tenida en cuenta este tipo de propuesta de modernización tecnológica será necesario detallar al máximo la solución ofertada, en cuanto al número de equipos a cubrir y condiciones de la misma. Será objeto de valoración el número de equipos siempre que las condiciones del servicio sean viables para el Hospital.

- ✓ Homogeneización del parque de impresoras durante los primeros 4 meses del contrato. Indicar en este caso el número de impresoras a renovar, las marcas y modelos aportados. Se considerará como mínimo la oferta de 300 impresoras

Las impresoras ofertadas deberán tener como mínimo las siguientes características:

- Impresora láser A4
- Duplex (doble cara)
- Velocidad de impresión mínimo de 33 ppm
- Compatibilidad con Adobe® PostScript™
- Funciones para el ahorro de energía
- Fácil de supervisar y actualizar de forma remota mediante un navegador web

Dado que el objetivo de este criterio es la homogeneización del parque de impresoras, se requiere que los equipos ofertados sean de las marcas disponibles en el Hospital, salvo que se ofertara la sustitución total del parque de impresoras.

La valoración de este criterio se hará en función de la cantidad aportada.

Los equipos suministrados tienen que ser compatibles con los Sistemas de Información del Hospital, así como con los sistemas de impresión utilizados. Esta es una condición indispensable para poder valorar este requisito. Para demostrar la compatibilidad se ha de adjuntar un certificado, firmado por el Jefe de Servicio de Informática del Hospital, avalando tal hecho, ver Anexo II. Para que se pueda firmar este certificado han de hacerse, in situ, las pruebas que se consideren oportunas.

3. Descripción del servicio

El servicio solicitado se compone de las siguientes actividades:

- 3.1. Mantenimiento preventivo
- 3.2. Mantenimiento correctivo
- 3.3. Logística y Dotación
- 3.4. Soporte de Microinformática

En el anexo I del presente documento se recoge el conjunto de servicios correspondientes al contrato sin perjuicio de excepciones relativas a la actividad que puedan presentarse.

3.1. Mantenimiento preventivo

Periódicamente, al menos 2 veces al año, se procederá a una revisión de equipos con objeto de verificar su estado de uso, optimizar su rendimiento y evitar averías posteriores. Dado el volumen de equipos a revisar para la consecución de esta tarea se ha de presentar con la oferta un plan de trabajo de revisiones mensuales tales que hagan factibles la revisión semestral de todo el parque informático.

Entre estas acciones pueden contemplarse ampliaciones de memoria, cambio de versiones de software o sustitución de piezas defectuosas, el coste de las ampliaciones correrá por cuenta del Hospital y por cuenta del adjudicatario el resto.

En la realización del mantenimiento preventivo de equipos debe llevarse a cabo la limpieza de los mismos, la realización de pruebas de rendimiento, la optimización de los espacios en disco (eliminación de ficheros temporales, organización y compresión de datos si procede) y la revisión de programas (antivirus, versiones y detección de software no homologado).

El mantenimiento preventivo se realizara en el puesto de trabajo del usuario, salvo que de un primer análisis se recomiende su traslado al servicio de Informática.

El resultado de estas revisiones deberá hacerse constar en soporte electrónico, hoja de calculo o base de datos, en la que figuren, al menos, la identificación de los equipos revisados, la fecha de la revisión y las actuaciones llevadas a cabo, tanto de verificación del correcto funcionamiento de los diferentes componentes del equipo, como de las acciones llevadas a cabo para conseguir su mejor funcionamiento.

La ausencia de estos informes, dos anuales, conllevará penalidades económicas recogidas en el pliego de cláusulas administrativas.

3.2. Mantenimiento correctivo

El Hospital Universitario La Paz dispone de una aplicación informática en la que los propios usuarios registran las incidencias que se producen en sus sistemas informáticos, tanto de software como de hardware o no identificadas. En el registro queda identificado el equipo (ordenador, impresora, etc.) y dentro del servicio de Informática se tipifica la incidencia, se asigna a un técnico o grupo de técnicos y se resuelve en el menor tiempo posible.

Las incidencias registradas relativas a microinformática tanto de hardware como de software serán encomendadas a la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso y actuara bajo las condiciones siguientes:

- a) Antes de emprender cualquier acción que pueda implicar pérdida de datos, deberá llevarse a cabo una copia de seguridad de los datos en el servidor habilitado al efecto y bajo los procedimientos establecidos por el Servicio de Informática del Hospital. En caso de borrado de los datos como consecuencia lógica de la acción emprendida, deberán ser recuperados desde la copia previa, que debe ser eliminada tras la resolución exitosa de la incidencia.
- b) Las incidencias deberán someterse a un primer nivel de análisis, consistente en la lectura del parte de avería o incidencia generado por el usuario y llamada telefónica al mismo con objeto de determinar con mayor detalle la naturaleza de la incidencia. Como consecuencia de estas acciones se podrán realizar las siguientes actuaciones por este orden:
 1. Conexión remota al PC del usuario o
 2. Desplazamiento del técnico al lugar del usuario o
 3. Indicará el traslado del equipo al Servicio de Informática para su revisión en profundidad.
- c) Después de la resolución de la incidencia debe comprobarse que están instalados correctamente todos los programas existentes antes de la intervención de los técnicos, que aquellos funcionan correctamente y que el estado de funcionamiento del equipo es óptimo.
- d) Para facilitar la sustitución de piezas el adjudicatario dispondrá de un stock en el Hospital de aquellas que considere conveniente para disminuir los tiempos de resolución de averías. Dispondrá igualmente de los instrumentos necesarios para la limpieza y para la realización de test de funcionamiento de componentes de los de los equipos objeto del contrato. En la oferta se deberá enumerar el stock que se dispondrá en el Hospital.
- e) El adjudicatario proveerá de las piezas necesarias para solucionar las averiadas en los tiempos establecidos en el apartado 6 del presente pliego. En los casos de sustitución de piezas en equipos descatalogados podrá hacerse uso de piezas de otros equipos similares dados de baja por el Hospital y siempre bajo la autorización del Jefe del Servicio de Informática.
- f) En ningún caso las CPUs podrán salir del Hospital, salvo que fuese absolutamente necesario y bajo el consentimiento expreso del Jefe del Servicio de Informática y la salvaguardia previa de los datos.
- g) Podrán ser trasladados a las dependencias del adjudicatario, cuando el tipo de avería lo aconseje, los monitores, impresoras y resto de dispositivos que no contengan ficheros de datos.
- h) En los casos de retirada temporal de los equipos para ser arreglados, deberán ser sustituidos por otros equipos de similares características proporcionados por el adjudicatario como material de contingencia.**
- i) Los equipos que se encuentren en periodo de garantía serán gestionados por el adjudicatario, realizando las acciones pertinentes con las empresas para las reparaciones que correspondan sin menos precio de los ANS de este contrato, por lo tanto el material referido será susceptible de sustitución por material de contingencia.

El adjudicatario presentará mensualmente informes estadísticos de las incidencias producidas con objeto de determinar las casuísticas de errores y ofertar posibles soluciones.

Se requiere también presentar informes mensuales de las incidencias resueltas por cada técnico del equipo.

De igual forma que en el apartado anterior la ausencia de estos informes conllevará penalidades económicas recogidas en el pliego de cláusulas administrativas.

3.3. Logística y Dotación

El adjudicatario deberá conocer los procedimientos de instalación de software existentes en el Servicio de Informática del Hospital, sistemas operativos, software de oficina, programas departamentales y específicos de servicios, corporativos, de comunicaciones y drivers de impresoras, con objeto de dejar los equipos averiados con las mismas prestaciones que tenía antes de producirse la avería.

De igual forma participará con los técnicos del Servicio de Informática en la configuración, instalación de software, clonado e instalación en el puesto de trabajo de los ordenadores personales, portátiles e impresoras que se adquieran por el Hospital.

3.4. Soporte de microinformática

El adjudicatario tendrá entre sus funciones la realización de tareas en el entorno del software de microinformática, principalmente en lo referente a:

- a) Configuración de ordenadores personales, portátiles e instalación de software
- b) Configuración de impresoras
- c) Conexión a red de ordenadores e impresoras
- d) Soporte a usuarios en el uso de los programas ofimáticas y en la resolución de incidencias en el entorno microinformático

Se incluye dentro del ámbito del contrato el soporte de sistemas en entorno Windows. El licitador deberá ofertar personal con dicho perfil.

4. Otros gastos incluidos en el contrato

Cuando sea preciso realizar el servicio en alguno de los centros remotos, los costes de desplazamiento correrán por cuenta del adjudicatario. Con objeto de optimizar los recursos, las visitas a dichos centros deberán ser planificadas, salvo situaciones de

urgencia. En todo caso el transporte de equipos entre centros se llevara a cabo por personal del Hospital.

5. Perfiles profesionales

Los técnicos que la empresa adjudicataria dedique a la prestación del servicio especificado en el presente pliego de especificaciones técnicas, deberán tener los conocimientos técnicos necesarios y una experiencia probada en la realización de tareas similares a las descritas en el apartado anterior, preferiblemente en entorno sanitario. Se exige que como mínimo dispongan del título **de Grado Superior en Informática o Electrónica (FP) o similar, el incumplimiento de este requisito será excluyente.**

Se valorará positivamente la aportación de candidatos con certificaciones relacionadas con el objeto del contrato.

Realizarán igualmente cuantas tareas de mantenimiento de otros equipos no contemplados en la relación primera sean precisas, tanto en resolución de problemas de hardware como de software de oficina que se les planteen a los usuarios finales.

Para la realización del servicio solicitado, dada la cuantía de los equipos a mantener y la casuística del mismo, el número de técnicos que deberá aportar la empresa adjudicataria no será inferior a cuatro y deberán prestar el servicio en el Hospital mediante presencia física. El incumplimiento de este requisito será excluyente.

El licitador presentará los perfiles de los candidatos, en los que deberán figurar los estudios oficiales realizados, los estudios específicos y la experiencia en el desarrollo de tareas semejantes a las establecidas en el pliego. Se valorará la posesión de certificados relacionados con el objeto del contrato.

Para poder formalizar el contrato el adjudicatario tendrán que presentar además de los curriculum vitae del personal técnico asignado al Hospital, la documentación que lo acredite.

Uno de los técnicos asignados por el adjudicatario para la realización del servicio objeto del presente concurso, deberá coordinar al equipo de trabajo y procurar que las incidencias y averías se resuelvan dentro de los tiempos marcados.

6. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

Se indica a continuación el nivel de servicio exigido:

6.1. Tiempos de resolución de averías

Las incidencias deberán ser procesadas en un primer nivel de soporte en el mismo momento en que llegán, realizándose una primera valoración de la misma.

En los casos en que no sea necesaria la sustitución de piezas, la incidencia o avería deberá ser resuelta en el mismo día en que se produce o a la mañana siguiente si aquella se produjo durante la tarde.

A efectos de establecer los tiempos de resolución de la incidencia, se establecen las siguientes prioridades:

- Preferente:** Aquellas que tienen un impacto directo sobre la atención prestada al paciente.
- Alto:** Aquellas que implican parada en el puesto de trabajo del usuario, así como puestos definidos como críticos en el Hospital.
- Normal:** Las no incluidas en los casos anteriores.

Al comienzo del servicio, se entregará inventario con el establecimiento de las prioridades.

En la siguiente tabla se establecen los tiempos máximos de resolución de las incidencias según las prioridades establecidas:

Prioridad	Horas
Preferente	1
Alta	2
Normal	4

Cuando sea necesario la sustitución de piezas o retirada del equipo, los plazos de resolución de averías no deberán ser superiores a dos días y previamente deberán ser sustituidos por otros equipos de similares características con el objetivo de cumplir el nivel de servicio exigido de tiempo de resolución.

Para la consecución de estos objetivos la empresa adjudicataria organizará a su equipo de trabajo técnico de la manera que considere más apropiada, haciendo uso para ello de la figura del coordinador del equipo.

6.2 Cobertura del servicio

El servicio deberá prestarse en los siguientes horarios:

6.2.1. Horario laboral

Presencia física en días laborales durante el periodo de mayor actividad en el Hospital, de 8:00 a 17:00.

6.2.2. Fuera del horario laboral

Fuera del horario laboral el adjudicatario proporcionará soporte telefónico, pudiéndose conectar por vía remota para resolver la incidencia. Si la incidencia no pudiera resolverse por conexión remota, se deberá prestar el soporte mediante presencia física, sin coste adicional para el Hospital, siempre que la misma suponga interrupción en el servicio que presta el usuario.

Para prestar este servicio el adjudicatario facilitará un teléfono de contacto. El acceso remoto se realizará mediante la VPN de la Consejería.

Este soporte cubrirá de 17:00 a 8:00 de la mañana del día siguiente para días laborables y 24 horas en sábados, domingos y festivos.

Mensualmente habrá que presentar al responsable del Servicio de Informática un informe de las actuaciones solicitadas y realizadas fuera del horario laboral.

En caso de enfermedad o ausencias programadas, el adjudicatario tomará las medidas oportunas para mantener el número total de trabajadores asignados, cubriendo totalmente la presencia física.

Se exige la sustitución de técnicos durante el periodo vacacional, con el objetivo de garantizar la prestación del servicio.

El Hospital proporcionará el local para el desempeño de las funciones del personal in situ, será este personal el encargado de la custodia y conservación del stock y equipos proporcionados por su empresa.

7.- Resumen requisitos mínimo exigidos

El licitador deberá incluir compromiso por escrito de cumplir los siguientes requisitos, la ausencia de este compromiso explícito será excluyente de la oferta:

- a) Inclusión, sin coste adicional para el Hospital, de todas las piezas que sean necesarias para las reparaciones de los equipos objeto de este contrato, así como los desplazamientos y mano de obra. Los equipos deberán mantenerse en todo momento en buenas condiciones de funcionamiento.

En el caso de que el adjudicatario estimase que un equipo no tuviera reparación o el coste de la misma fuera desproporcionado, presentará al Servicio de Informática una memoria técnica y económica detallada y se pactará, a partir del análisis de dicha memoria, con el Responsable de

- Informática las acciones a seguir, pudiendo estar incluidos estos casos en la modernización tecnológica descrita en el punto 2 de este pliego.
- b) Disponibilidad de equipos de reemplazo de características similares a los equipos averiados durante todo el tiempo de inoperatividad de estos. Estos equipos serán suministrados por el adjudicatario.
 - c) Asignación en el Hospital de 4 técnicos como mínimo.
 - d) Cobertura in situ de 8:00 a 17:00 para días laborales.
 - e) Cobertura remota a partir de las 17:00 y 24 horas para sábados, domingo y festivos.
 - f) Tiempo máximo de resolución de averías de cuatro horas.
 - g) Capacidad para dar soporte en software de oficina y en entorno de sistemas Windows.
 - h) Compromiso de mantenimiento del inventario del equipamiento de microinformática, aportando método y herramientas para este fin.
 - i) Inclusión de algunas de las medidas de modernización tecnológica descritas en el apartado 2.
 - j) Informes trimestrales sobre incidencias y actividad de los técnicos.

En cuanto a los criterios objetivos de calidad la valoración se hará de la siguiente forma:

- a) Calidad de los equipos de reposición, en el caso de optar por sustituir un equipo en lugar de proceder a su reparación, se valorará en función de si los equipos ofertados son nuevos o reciclados Para ello se ha de especificar detalladamente en la oferta las condiciones ofertadas.
- b) Cantidad de los equipos incluidos en la renovación tecnológica.

8.- Seguimiento del contrato.

Para el seguimiento de la correcta prestación del servicio exigido en el contrato, la empresa adjudicataria designará un responsable del proyecto que se encargará de velar por el cumplimiento del mismo. Estarán dentro de sus funciones las siguientes:

- a) Supervisar y coordinar las tareas desempeñadas por el equipo de trabajo asignado por el adjudicatario.
- b) Determinar y establecer mecanismos de control para el cumplimiento de los plazos de resolución de averías.
- c) Llevar un estudio estadístico de las averías producidas y resueltas por tipología y proponer acciones dirigidas a reducirlas.
- d) Evitar que se produzca movilidad en el equipo técnico con objeto de garantizar estabilidad y coherencia en el mismo.
- e) Garantizar el cumplimiento del horario.
- f) Sustitución de alguno de los componentes del equipo técnico cuando se dé algunas de las siguientes circunstancias:

- Petición por parte del Hospital de la sustitución de alguno de los técnicos por no adaptarse al perfil exigido.
- Baja del empleado en la empresa.

El control del cumplimiento de las condiciones del contrato se supervisará por el Servicio de Informática del Hospital. Para esto se mantendrán reuniones de seguimiento mensuales en las que el adjudicatario presentará los informes indicados en apartados anteriores así como los cuadros de mando que reflejen la actividad realizada en ese periodo, acciones ejecutadas, dedicación del personal, soluciones propuestas, etc.

9.- Mejoras.

Se valorarán como mejoras las siguientes aportaciones:

- a) Horario de mayor cobertura in situ.
- b) Soporte adicional de mayor cobertura al mínimo solicitado en caso de producirse una situación de emergencia, incluso si fuese necesario en días no laborables, sin coste adicional para el Hospital. Esto es, un despliegue de técnicos mayor que el mínimo solicitado para solventar la emergencia.
- c) Aportación de herramientas para la gestión del servicio: control de incidencias, garantías, mantenimiento del inventario, etc.

10.- Otros.

La documentación deberá ser aportada en soporte papel y electrónico.

Con el fin de poder aclarar satisfactoriamente todas las dudas que se puedan originar tras la lectura de este pliego técnico, y facilitar así la presentación de las ofertas, dichas dudas o preguntas deberán enviarse por correo electrónico a Dña. Milagros López Nieto (Jefe de Servicio de Informática): m.lopeznieto@salud.madrid.org

El Hospital se reserva la facultad de convocar a los licitadores para que puedan defender sus propuestas.

EL DIRECTOR GERENTE DE
ATENCIÓN ESPECIALIZADA ÁREA V,

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

Fdo.: Rafael PÉREZ-SANTAMARINA FEIJÓO

ANEXO I

I.1 Descripción de los Servicios

Para los servicios establecidos en el apartado 3 del pliego de prescripciones técnicas se describe a continuación la composición de cada uno de ellos.

Para cada servicio se definen los siguientes elementos:

- **Descripción:** El servicio a prestar será descrito en base a las necesidades objeto de la prestación.
- **Acceso al Servicio:** Define la forma en la que se accede a la prestación del servicio.
- **Unidades de volumen del servicio.** Unidades objetivas que permitan valorar la volumetría real del servicio.
- **Indicadores de servicio.** Información extraída de forma objetiva de SS.II. de gestión sobre la ejecución del servicio.

A continuación se describen los servicios a ejecutar, incluyendo las actividades que como mínimo se deben realizar, además de las que estén contempladas en los procesos, procedimientos y protocolos establecidos por el Servicio de Informática del Hospital para la prestación del servicio referido.



I.2 Mantenimiento Preventivo y Correctivo HW/SW de Puesto de Trabajo.

Servicio	Servicio de Soporte, Operación y Administración “in-situ” de Puestos de Trabajo
Descripción	Servicio mediante el cual se da soporte “in-situ” a las incidencias y peticiones de los usuarios con respecto a su puesto de trabajo. El método de resolución de dichas incidencias se realizará mediante conexión remota o el desplazamiento de un técnico hasta el equipo a fin de resolver el problema.
<p>Entorno de soporte: <u>Puesto de trabajo</u></p> <p>Soporte Técnico “in situ”, frente a solicitudes de instalación, configuración y actualización del software de equipos, siempre y cuando no sea posible en remoto. Se recibirá el alta desde el sistema de gestión de incidencias, tramitando su encauzamiento según los procedimientos establecidos o que se puedan establecer a tal efecto y realizando un seguimiento hasta que se produzca su total resolución.</p> <p>Comprende los siguientes productos y actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la orden de trabajo - Análisis de las solicitudes - Resolución de solicitudes “in situ” - Instalación y Configuración de Productos Software homologados por la Comunidad de Madrid. - Instalación y Configuración de Software Base (POB) y sus parches. - Actualizaciones de POB por obsolescencia tecnológica. - Instalación y Configuración de Aplicaciones en puestos de usuario. - Iconos de acceso a aplicaciones y sistemas de información - Acceso a Internet. - Acceso a Sistemas de Correo Electrónico. - Acceso a Servicios Ofimáticos. - Acceso a Servicios y Sistemas de terceros. - Actualización de Firmware en los casos recomendados por el fabricante. - Información sobre el estado del Software Instalado (Licencias). - Instalación y Configuración de Servicios de Fichero - Instalación y Configuración de Servicios de Impresión <p>Soporte Técnico “in situ”, frente a incidencias del software de equipos, siempre y cuando no sea posible en remoto. Se recibirá el alta desde el sistema de gestión de incidencias, tramitando su encauzamiento según los procedimientos establecidos o que se puedan establecer a tal efecto y realizando un seguimiento hasta que se produzca su total resolución.</p>	

Comprende los siguientes productos y actividades:

- Recepción de la orden de trabajo
- Análisis de las incidencias
- Resolución de incidencias “in situ”
- Instalación y Configuración de Productos Software homologado por la Comunidad de Madrid.
- Instalación y Configuración de Software Base (POB) y sus parches.
- Actualizaciones de POB por obsolescencia tecnológica.
- Instalación y Configuración de Aplicaciones en puestos de usuario.
- Iconos de acceso a aplicaciones y sistemas de información
- Acceso a Internet.
- Acceso a Sistemas de Correo Electrónico.
- Acceso a Servicios Ofimáticos.
- Acceso a Servicios y Sistemas de terceros.
- Actualización de Firmware en los casos recomendados por el fabricante.
- Información sobre el estado del Software Instalado (Licencias).
- Instalación y Configuración de Servicios de Fichero
- Instalación y Configuración de Servicios de Impresión

Parcheos del equipamiento hasta la correcta conexión del equipo, contactando si es necesario con otras unidades organizativas hasta la completa operatividad. Se entiende por esta operación la conexión física del equipo informático al sistema de cableado por medio de un latiguillo de forma que no dificulte la actividad del usuario ni ponga en peligro su integridad por una instalación incorrecta.

Informes estadísticos que procedan, relativos a las actividades objeto del presente contrato, de forma que faciliten la disposición de información de indicadores y cuadros de mando bien en formato impreso o bien a través de un espacio web destinado a tal efecto.

Acceso al Servicio	Escalado por el primer nivel de soporte y/o por demanda del responsable del servicio dentro del Servicio de Informática	
Unidades de volumen	Número de Incidencias y Peticiones. Número de Incidencias y Peticiones resueltas in situ.	
Indicadores de Servicio	Indicador	Descripción
	TMEDSOLINC	Tiempo medio de solución de incidencias por prioridad
	TMEDSOLPET	Tiempo medio de solución de peticiones
	INDICESOL	Índice de solución de incidencias y peticiones

Servicio	Servicio Presencial de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de HW/SW y Gestión de Garantías.
Descripción	Servicio mediante el cual se da soporte a las incidencias hardware o averías y la gestión de garantías de las infraestructuras de puesto de trabajo (ordenadores, portátiles, impresoras y periféricos asociados al puesto). Con posterioridad a las actuaciones por averías físicas, se desarrollarán los trabajos necesarios incluyendo los correspondientes al software, para la puesta operativa del elemento averiado.
<p>Resolución de incidencias/averías dentro del ámbito de mantenimiento, que comprende las siguientes actividades:</p> <p><u>Actividades de Atención:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de la orden de trabajo. - Búsqueda de la información necesaria para su análisis (consulta de incidencias similares, base de datos del conocimiento, manual de usuario, etc.) - Solicitud de información complementaria al usuario, si procede, de forma directa. - Seguimiento de las incidencias de su ámbito de actuación. - Participación en la coordinación de actuaciones en las que intervienen varios grupos para la resolución de incidencias. <p><u>Actividades de Resolución:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento preventivo y correctivo, a través de la inspección de los equipos por parte de un técnico. - Mantenimiento correctivo, incluyendo ajustes, cambio de componentes y cualquier reparación necesaria para dejar en perfecto estado de funcionamiento el equipo averiado. - Gestión de Garantías, a través de la comunicación con el fabricante de averías en equipos que se encuentran en periodo de garantía. - Stock de piezas dedicado. - Stock de equipos completo - Diagnóstico y valoración de la incidencia. - Solución de la incidencia <p>Entorno de soporte: <u>Puesto de trabajo.</u></p> <p>Se incluyen como objeto del mantenimiento dentro de este entorno: PC, monitor, impresoras, scanners, lectores, portátiles, así como otros equipamientos asociados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solución de averías HW o SW asociadas al puesto de trabajo y periféricos - Actualización de componentes del POB (Puesto Ofimático Básico) - Sustitución temporal del equipo o dispositivo por otro de similares características, en aquellos casos en los que la avería no pueda 	

	<p>solucionarse en el plazo previsto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza de los equipos - Comprobación del correcto funcionamiento de cualquier componente hardware instalado - Realización de test de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos - Revisión de conexiones - Así como cualquier tarea preventiva que se determine con el objetivo de la mejora del servicio. 	
Acceso al Servicio	Escalado por el primer nivel de soporte y/o por demanda del responsable del servicio dentro del Servicio de Informática	
Unidades de volumen	Número de Incidencias y Peticiones recibidas en el periodo anterior. Número de equipos gestionados.	
Indicadores de Servicio	Indicador	Descripción
	TMAXAVERIAS	Tiempo máximo de respuesta y resolución de averías
	TMEDSOLINC	Tiempo medio de solución de incidencias por prioridad
	TMEDSOLPET	Tiempo medio de solución de peticiones
	INDICESOL	Índice de solución de incidencias y peticiones

I.3 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones

Servicio	Servicios de Almacenaje, Instalación, Configuración y Distribución de Dotaciones
Descripción	Servicios de almacenaje, instalación, configuración y distribución del equipamiento. Este servicio no aplicará en las tareas necesarias para la corrección de una deficiencia o falta de funcionalidad en la infraestructura de producción, lo que se conoce como incidencia.

Entorno: Puesto de trabajo

Instalación equipos completos. Comprende las siguientes actividades:

- Maquetado, etiquetado e inventariado inicial del equipamiento.
- Distribución del equipamiento hasta la ubicación del usuario.
- Salvaguarda y restauración de datos en puestos de Usuario, si procede.
- Salvaguarda y reinstalación software y sus licencias si procede.
- Instalación, configuración y puesta en marcha completa del equipamiento, así como los equipos asociados.
- Actualización final del inventario a consecuencia de este servicio.

Reutilización de equipos retirados.

- En su caso, maquetado del equipamiento.
- Distribución del equipamiento hasta la ubicación del usuario.
- Salvaguarda y restauración de datos en puestos de Usuario, si procede.
- Destrucción de la información de datos en puestos, tanto por cambio de usuario como por obsolescencia del puesto.
- Salvaguarda y reinstalación software y sus licencias si procede.
- Instalación, configuración y puesta en marcha completa del equipamiento, así como los equipos asociados.
- Actualización final del inventario a consecuencia de este servicio.

Retirada de equipamiento obsoleto o fuera de uso para su posterior destrucción.

- Detección del equipamiento a retirar.
- Almacenaje del equipamiento retirado y entrega en la ubicación establecida por el Hospital.
- Actualización del inventario a consecuencia de este servicio.

Renovación tecnológica del parque instalado, incluyendo la sustitución de PC's y periféricos.

Acceso al Servicio	Escalado por el primer nivel de soporte y/o por demanda del responsable del servicio dentro del Servicio de Informática	
Unidades de volumen	Número de equipos a instalar/configurar.	
Indicadores de Servicio	Indicador	Descripción
	TMAXINSTALA	Tiempo máximo de puesta a punto de equipo
	TMAEDNSTALA	Tiempo medio de puesta a punto de equipo

Servicio	Servicios de Mantenimiento de Inventario	
Descripción	Todas aquellas actividades encaminadas a disponer de un inventario actualizado de todos los elementos y activos de TI y los datos relativos a ubicación, dirección, marca, modelo, nº de serie, dirección lógica o cualquier otro dato técnico contemplado por la herramienta de inventario que se ponga a disposición del adjudicatario.	
Actualización y mantenimiento del inventario.		
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del inventario o mantenimiento del inventario físico y lógico, reportando la información precisa sobre las instalaciones realizadas, las modificaciones que se produzcan por la gestión de los servicios descritos en este pliego (cambios de ubicación, características físicas o lógicas, sustituciones, etc.), y actualizaciones en general que puedan requerirse. - Puesta a disposición del Hospital de la información de inventario en tiempo real, en los siguientes formatos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Espacio html o página web con la información de indicadores y cuadros de mando para su consulta con navegador en tiempo real o con el desfase máximo de un día. 2. Listados periódicos o a demanda con la información de indicadores y cuadros de mando. 		
Revisiones y tomas de datos del inventario.		
<ul style="list-style-type: none"> - Tomas de datos técnicos, revisión de equipamiento, muestreos y pruebas de control de calidad de la información de activos e inventario. 		
Acceso al Servicio	Bajo demanda del responsable del Servicio de Informática en cuanto a revisiones y tomas de datos. Ejecución continua en las tareas de actualización.	
Unidades de volumen	Número de equipos.	
Indicadores de Servicio	Indicador	Descripción
	INVENTARIO	Calidad del inventario de equipos

I.4 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad

Servicio	Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad
Descripción	Conjunto de actividades y acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos en el entorno de Soporte, Administración y Mantenimiento. Para ello es necesaria una adecuada gestión documental, donde queden registrados todos los entregables relativos a las actuaciones realizadas y su traslado a Indicadores y Cuadros de Mando a disposición del Hospital. Este servicio es independiente del obligatorio seguimiento y entrega de información de la actividad del contrato por cuenta del adjudicatario.
<p>Actividades que comprende:</p> <p>Desarrollo del Marco de Indicadores y Cuadros de Mando de gobierno. En el plazo de dos meses desde el inicio de la ejecución del contrato, se establecerán los requisitos junto al Responsable de Informática del Hospital, desarrollando a renglón seguido el marco de Indicadores y Cuadros de Mando en los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio html o página web con la información de indicadores y cuadros de mando para su consulta con navegador en tiempo real o con el desfase máximo de un día. - Listados periódicos o a demanda con la información de indicadores y cuadros de mando. <p>Desarrollo de Tareas de Extracción, Tratamiento y Elaboración de Información de Servicio para la mejora de la Calidad del mismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de Informes y Listados a demanda sobre la realidad de servicio. - Desarrollo de Macros para la extracción Automática de Informes y Listados. - Integración de las herramientas de gestión de incidencias. <p>Proceso de Mejora Continua y Renovación tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión integral del ciclo de vida del equipamiento físico y lógico. - Coordinación de recursos y asignación de tareas según prioridades, ubicaciones y disponibilidad. - Gestión de la calidad del servicio estableciendo criterios y medidas para su evaluación y proponiendo acciones que conduzcan a su mejora. Sin duda, en todo el proceso hay que mantener muy presente el Acuerdo sobre Niveles de Servicio y basarse en las estadísticas de funcionamiento obtenidas del sistema, pero no menos importante es la opinión de los propios usuarios, principales sujetos del servicio. - Medición de tiempos empleados en cada una de las fases de intervención en la incidencia. - Documentación de sus soluciones a problemas detectados. - Elaboración, actualización, y gestión dentro de su ámbito de actividad, de la documentación válida para el Soporte. Gestión del conocimiento. 	

Acceso al Servicio	A petición del Responsable del Servicio de Informática del Hospital. El desarrollo de las actividades de control y seguimiento, serán a través de las herramientas que el proveedor designe junto al Responsable de Informática.
---------------------------	--

ANEXO II

CERTIFICADO DE COMPATIBILIDAD CON SISTEMAS DE INFORMACION

Dña. Milagros López Nieto, Jefe de Servicio de Informática del Hospital Universitario "La Paz", comunica:

Que en cumplimiento del pliego de prescripciones técnicas del procedimiento para la contratación del "Mantenimiento y soporte de la microinformática" del Hospital Universitario "La Paz", y sus centros dependientes;

CERTIFICA:

Una vez realizadas las pruebas correspondientes por el servicio de Informática, se certifica que los equipos ofertados y abajo especificados por la empresa _____, son compatibles con los sistemas de información actualmente implantados en el Hospital Universitario "La Paz".

Marca	Modelo

Y para que conste en el expediente administrativo, firmo el presente certificado en Madrid, a ___ de _____ de 201_.

Fdo.: Milagros López Nieto
Jefe de Servicio de Informática