

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación del Servicio de mantenimiento informático de hardware,
para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151

Expte.: CP00074/2026

Pliego de Prescripciones Técnicas

ÍNDICE

OBJETO DEL CONTRATO	4
1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.	4
2.- ALCANCE DEL CONTRATO.	4
2.1.- Introducción y situación actual.	4
2.2.- Modalidades de servicio a prestar	5
2.2.1.- Mantenimiento de racks	5
2.2.2.- Mantenimiento de dependencias	6
2.2.3.- Mantenimiento de hardware	6
3.- REQUERIMIENTOS GENERALES	9
3.1.- Advertencias a usuarios	9
3.2.- Estado del parque informático	9
3.3.- Garantía de los trabajos	10
3.4.- Acreditación de técnicos	10
3.5.- Puesta en marcha de los servicios	10
3.6.- Finalización / reversión de los servicios	11
3.7.- Control e inspección de las actuaciones	11
3.8.- Reapertura de incidencias	12
3.9.- “Partes de Queja” de los usuarios	12
3.10.- Seguridad y confidencialidad de la información	13
3.11.- Medidas de protección medioambiental	14
3.12.- Propiedad intelectual	14
3.13.- Transferencia tecnológica	15
3.14.- Calidad	15
3.15.- Reglas especiales del personal laboral de la empresa adjudicataria	15
4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	16
4.1.- Relación ASEPEYO-Adjudicatario.	16
4.1.1.- Service Manager o gestor del contrato	17
4.1.2.- Responsable Técnico o gestor del servicio	17
4.2.- Requerimientos servicios de gestión y prestación del servicio	17
4.2.1.- Servicios de transporte	17
4.2.2.- Servicio de baja del material	18
4.2.3.- Servicio de gestión de las garantías	18
4.2.4.- Servicio de gestión del Inventario	19
4.2.5.- Servicio de ejecución de planes de actuación específicos	19
4.2.6.- Repuestos	20

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.2.7.- Etiquetado	20
5.- CALIDAD OPERATIVA	21
5.1.- Horario de Servicio	22
5.2.- Tiempo de respuesta	22
5.3.- Tiempo de reparación / resolución.	22
5.4.- Periodo sustitución de equipos	23
5.5.- Tiempo de reparación en taller	23
5.6.- Cumplimiento de los niveles de servicio e informes de seguimiento	24
5.7.- Niveles de calidad.	25
6.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	27
6.1.- Fase de transición	27
6.2.- Fase de devolución	27
7.- CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA	28
8.- INFORMACIÓN ADICIONAL	29
ANEXO A - INVENTARIO DE HARDWARE PROPIEDAD DE ASEPEYO	29
ANEXO B - RELACIÓN DE SEDES ASEPEYO	29
ANEXO V - MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEMÁS CRITERIOS AUTOMÁTICOS SOMETIDOS A FÓRMULAS AUTOMÁTICAS.	29
9.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN	29

Pliego de Prescripciones Técnicas

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego es establecer las prescripciones técnicas que regirán la Contratación del Servicio de mantenimiento informático de hardware, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requisitos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 12 meses, con posibilidad de prorrogar por periodos de 12 meses, hasta completar un máximo de 4 anualidades más (1+1+1+1), en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, a contar desde la fecha de firma del mismo, o el que, a tales efectos, se señale en el propio documento contractual.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO.

2.1.- Introducción y situación actual.

El presente pliego tiene como objeto establecer las funciones a prestar por la empresa adjudicataria, en un único lote, para la realización del servicio de mantenimiento informático “in situ” del parque de hardware ubicado en las sedes de Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº151 (en adelante, la Mutua).

Éste, se rige por las políticas establecidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante, DTIC), en base al catálogo de servicios prestados.

A continuación se describe de forma genérica, los servicios que se requieren, haciendo referencia a la situación actual de la Mutua:

Mantenimiento de hardware: Actualmente, la Mutua cuenta con diversos activos de hardware en propiedad que se agrupan en distintas familias tecnológicas.

Mantenimiento de racks: Asimismo, cada sede de Asepeyo dispone de racks de servidores cuyo mantenimiento también será responsabilidad de la adjudicataria, previa solicitud según las necesidades detectadas.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Mantenimiento de dependencias: Los servicios a prestar, también contemplan la resolución de incidencias o la adecuación de espacios (como el parcheado de red o la limpieza de cableado).

Estas tareas buscan garantizar la continuidad operativa y prevenir contingencias que no impliquen incomunicación inmediata, cómo también la necesidad de disponer de un servicio técnico para traslados de centros asistenciales (conexión y verificación de estaciones de trabajo), pequeñas averías informáticas (adecuación de cableado en los puestos de trabajo o arreglo de un punto de red en mal estado) y demás contingencias que puedan surgir en un centro asistencial / hospital de Asepeyo.

Todas las modalidades descritas anteriormente se detallan a continuación.

2.2.- Modalidades de servicio a prestar

2.2.1.- Mantenimiento de racks

El servicio incluye el mantenimiento de todos los racks distribuidos por todas las sedes de la Mutua y su adecuación con la normativa vigente en cuanto a elementos de seguridad, con el objeto de detectar anomalías antes de que estas se conviertan en averías.

La Mutua siempre propondrá la ejecución del servicio y comunicará la solicitud a la empresa adjudicataria, utilizando correo electrónico o vía telefónica. En esta comunicación, se proporcionarán todos los detalles necesarios de la sede para que se puedan planificar las fechas y horarios de la actuación, así como para estimar el tiempo requerido para realizar las tareas necesarias. Antes de proceder a la ejecución, se requerirá el consentimiento y acuerdo previo de la dirección de la sede o del personal autorizado por la DTIC, dónde la empresa adjudicataria facilitará una estimación de horas / material que se pueda precisar para ejecutar dicha tarea.

Cualquier imprevisto surgido durante la ejecución será reevaluado de mutuo acuerdo entre la empresa adjudicataria y la DTIC.

Si las actuaciones se realizan durante el horario de apertura de la sede, se debe minimizar al máximo cualquier interrupción de las conexiones, priorizando siempre la continuidad de la actividad y del negocio de la sede. Cualquier actuación que pudiera causar una discontinuidad debe ser consensuada de antemano con la dirección de la sede y la DTIC.

Al finalizar el mantenimiento de estos racks, la empresa adjudicataria tiene la obligación de enviar, en cada caso, vía correo electrónico a la DTIC, en un plazo máximo de 15 días hábiles, una **propuesta económica única final** que cubra el coste total del servicio y una **acta detallada** que incluya:

1. **Trabajos realizados**, así como las incidencias o contingencias detectadas en los racks asistidos.

Pliego de Prescripciones Técnicas

2. **Pruebas gráficas** (fotográficas) del estado de la instalación, equipo, etc., *antes* de la intervención, y *después* de la intervención.
3. **Control horario** (previo requerimiento al inicio del servicio) de todo el personal que acceda a las sedes de la Mutua con el detalle horario.
4. **Propuesta económica** desglosada:
 - Horas de trabajo efectivas.
 - Material necesario empleado.

2.2.2.- Mantenimiento de dependencias

El servicio incluye toda petición expresa por parte de la Mutua, que impliquen tareas técnicas informáticas para resolver incidencias que no sean imputadas a un elemento de hardware en particular.

Estas tareas estarán destinadas, por ejemplo, a parchear puntos de red, ordenación de cableado en puestos de trabajo específicos, comprobaciones de cableado informático en puestos de trabajo por incidencias registradas, apoyo informático en el traslado de sedes a nuevas ubicaciones y demás actuaciones requeridas no incluidas dentro de las demás modalidades.

De forma específica, los traslados de sedes a nuevas ubicaciones consiste en un apoyo informático en la gestión de la conexión y comprobación de todos aquellos equipos informáticos de la dependencia, siempre asegurando el buen funcionamiento de todos los elementos de hardware y aplicando aquellas medidas necesarias (material) que se precisen para asegurar la conexión informática de la dependencia.

Requerirá de una propuesta económica a aprobar por parte de la DTIC basada en el tiempo de ejecución y material para todos los trabajos, en la que se especificará detalladamente tanto el tiempo de ejecución (en horas, como unidad de medida), precio hora, como el gasto en materiales.

2.2.3.- Mantenimiento de hardware

Por mantenimiento de hardware se entiende aquel destinado a la corrección de una avería o incidencia, in situ o gestión de garantía, en un elemento de hardware incluido dentro del inventario de Asepeyo, que conlleve la interrupción del servicio que éste debe proporcionar, o una disminución en su rendimiento original.

La empresa adjudicataria proporcionará asistencia técnica a la recepción de la incidencia, con el fin de solucionar las averías que se presenten en cualesquiera de los equipos objeto del contrato, y que impidan el correcto funcionamiento de este, tanto de los componentes

Pliego de Prescripciones Técnicas

integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementan la funcionalidad del mismo.

Con carácter general, todas las reparaciones deberán realizarse “in situ” y cuando ello no entorpezca la actividad de los empleados del centro de trabajo, en cuyo caso será necesario dejar un PO (Puesto Operativo), a suministrar por parte de la empresa adjudicataria, mientras se repara el mismo en el taller.

Una vez recibida la incidencia, la empresa adjudicataria deberá desplazar un técnico a la sede afectada dentro del tiempo establecido en los niveles de servicio (en adelante, SLA's) del punto 5. En paralelo, deberá acreditarse y personarse con las herramientas y repuestos necesarios para solucionar la avería, por defecto, en primer acto.

Al cierre de la intervención, será de obligación para la empresa adjudicataria que el equipo quede completamente operativo. En el caso de que dicha reparación no pueda realizarse “in situ” en primer acto, deberá dotarse al usuario de un equipo de sustitución (PO- Puesto Operativo) con similares o mayores prestaciones y homologado/validado previamente por parte de Asepeyo. Adicionalmente, si se confirma que el equipo no puede repararse “in situ”, el adjudicatario lo retirará para su reparación, siempre teniendo en cuenta la antigüedad del parque de la Mutua, según lo establecido en el punto 4.2.3 o realizarán los trámites de gestión de garantía con el fabricante en aquellos casos en que ésta fuera de aplicación.

Para el pago de este servicio, se rige por un modelo de facturación mensual, cuyo cálculo se efectuará dividiendo el importe adjudicado a dicha modalidad entre doce meses, en la cuál estará incluida anualmente:

- Todos los costes de personal para la prestación del servicio, incluidos los de desplazamiento a la sede, dietas y estancias.
- Gestión de reparaciones/sustituciones de equipos cubiertos por garantía, incluidos los costes de embalaje y transporte si fuera preciso.
- Prestación de equipos de sustitución (PO), incluidos los costes de embalaje y transporte y retirada.

No queda incluido en dicha cuota:

- Los costes de reparación de equipos fuera de garantía que no puedan repararse in-situ, motivando la imposibilidad que pueda realizarse in situ dentro del mantenimiento de hardware.

Estas reparaciones, deberán ser aprobadas por la DTIC mediante el correspondiente presupuesto de reparación debidamente desglosado y detallado, que deberá incluir, como mínimo el precio hora adjudicado, número de horas del técnico de reparación, así como número y precio de cada uno de los componentes sustituidos según se detalla en el punto 4.2.6. “Repuestos”.

Pliego de Prescripciones Técnicas

No se aceptará la facturación de ningún coste adicional a los indicados anteriormente.

En el caso en que la empresa adjudicataria tuviera dificultades para el cumplimiento de los SLAs en la prestación del servicio, bien por capacidad o complejidad técnica, asumirá los gastos extras que se deriven al solicitar su solución directamente a terceros o incluso al fabricante de dichos equipos.

Después de cada actuación de mantenimiento de hardware, las acciones realizadas así como los recursos empleados (humanos, repuestos, números de serie, etc.), deberán quedar reflejados en la intervención a través de la herramienta de ticketing de Asepeyo (actualmente Easyvista). Esta información, dentro de lo posible, deberá ser introducida por los técnicos en tiempo real antes de abandonar la sede, incluyendo el parte de trabajo validado previamente por la dirección de la dependencia afectada o personal autorizado en caso de ausencia de la dirección.

En caso que alguna de las intervenciones afecte a un equipamiento que pueda contener datos almacenados, se deberá solicitar autorización a DTIC para prevenir la pérdida de dichos datos.

La demora en el tiempo de resolución se calculará desde la notificación a la empresa adjudicataria a través del sistema de gestión de incidencias de Asepeyo, por lo que, a efectos de cumplimiento y cálculo de SLAs, se tendrán en cuenta los grupos de fecha-hora de entrada y cierre de la incidencia que aparezcan en dicho sistema, no así los que pueda utilizar de forma particular la empresa adjudicataria para el cálculo de sus métricas internas.

La resolución de la incidencia global estará supeditada al cierre definitivo de la misma. Sin embargo, dado que se prioriza la solución de la interrupción del servicio, la aplicación del SLA en cuanto al tiempo de resolución, se contará hasta que se resuelva la interrupción del servicio de cualquier elemento, sea aportando un P.O. o resolviendo la avería del elemento afectado.

La empresa licitadora deberá tener en cuenta los tiempos indicados en el apartado 5 de este pliego, los cuales se consideran tiempos máximos.

En caso de que el diagnóstico de la avería dictamine que el equipo es irreparable, ya sea por la imposibilidad técnica o por no ser rentable económicamente, DTIC determinará si el adjudicatario debe proceder a la retirada del mismo conforme al procedimiento detallado en el punto 4.2.2.

El inventario de activos sujeto a mantenimiento comprende unidades centrales de procesamiento (CPU), dispositivos de almacenamiento externo, periféricos de lectura y grabación óptica externos, pantallas TFT, periféricos de entrada (teclados, ratones y conjuntos inalámbricos), así como equipamiento de carácter compartido que incluye

Pliego de Prescripciones Técnicas

terminales de televisión, escáneres, sistemas de impresión multitecnología (láser e inyección de tinta), proyectores, dispositivos ZTE, tabletas y puntos de acceso inalámbrico (AP). Dichos recursos se encuentran debidamente inventariados y cuantificados para cada una de las delegaciones vinculadas a la Mutua.

Para la gestión asociada al objeto del contrato, la Mutua se compromete a enviar de forma mensual a la empresa adjudicataria los activos que deben formar parte del mantenimiento de hardware, según la versión original del **Anexo A**, teniendo en cuenta los activos en período de transformación o depreciación.

Cada año, el parque podrá ampliarse, **como máximo, un 7%** del total de unidades de recursos incluídas, en caso que Asepeyo lo estime oportuno, sin que ello implique costo alguno para ASEPEYO.

La Mutua se reservará el derecho de añadir, eliminar y/o reducir aquellos activos o elementos previa negociación con la empresa adjudicataria, pudiendo estar estos (o no) en disposición de garantía del dador, no siendo aplicables penalizaciones asociadas a puesto operativo durante un período de dos (2) meses a partir de la comunicación escrita a la empresa adjudicataria.

Se informa a la empresa adjudicataria de que la Mutua está inmersa en un proceso de renovación de la totalidad del parque de estaciones de trabajo (CPU y Monitores) a lo largo de los próximos 3 años, lo que se prevé que reduzca el número de incidencias asociadas a este tipo de equipamiento, que actualmente representa un volumen significativo dentro de los elementos sujetos a mantenimiento.

3.- REQUERIMIENTOS GENERALES

3.1.- Advertencias a usuarios

En aquellos casos en que a consecuencia de la actividad normal de mantenimiento o subsanación de una incidencia haya riesgo serio de pérdida de información (principalmente portátiles) o programas, el usuario responsable del sistema debe ser advertido formalmente por el técnico correspondiente, dejando constancia de esta advertencia y de la autorización de realización de la reparación por parte del usuario en la hoja de actuación o parte de servicio.

3.2.- Estado del parque informático

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario realizará los servicios técnicos ajustándose a la situación física y operativa que presenten los distintos elementos del parque en cada situación.

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.3.- Garantía de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá garantizar en los plazos y términos legalmente establecidos todos los servicios de mantenimiento derivados de la ejecución de la presente contratación.

En los casos de reproducción de averías, no se abonarán las sucesivas intervenciones realizadas, si éstas se producen en un plazo inferior al legalmente establecido, a contar desde la fecha de la reparación anterior.

3.4.- Acreditación de técnicos

El personal técnico encargado del mantenimiento, propio de la plantilla de la empresa adjudicataria o subcontratado por esta, deberá contar con la correspondiente identificación y acreditación de la empresa y acreditarse en el emplazamiento de las sedes a visitar.

A efectos de posibilitar la entrada del personal técnico a las dependencias de la Mutua, la empresa adjudicataria queda obligada al uso de la aplicación o recurso informático gratuito que Asepeyo determine para la tramitación documental de su plantilla y de terceros subcontratados, garantizando así la adecuada coordinación de actividades empresariales y la verificación de su competencia profesional.

3.5.- Puesta en marcha de los servicios

La empresa adjudicataria deberá tener implementadas las siguientes estructuras y capacidades de acuerdo con los tiempos que se señalan para cada una de las fases siguientes:

Fase 1: En treinta (30) días naturales, tras la firma del contrato, el 100% de su estructura para realizar y resolver incidencias y problemas relacionados con el mantenimiento correctivo, transportes y bajas de material, siendo exigibles a partir de ese momento todos los SLAs ofertados, excepto para aquellos equipos o repuestos que requieren de un P/N específico homologado.

Fase 2: En sesenta (60) días naturales, tras la firma del contrato, el 100% de su capacidad para resolver incidencias y problemas relacionados con el mantenimiento de dependencias, reparaciones en taller y actuaciones urgentes, siendo exigibles a partir de ese momento todos los SLAs ofertados.

Se requiere que la empresa licitadora incluya en su oferta un Plan de Implantación del Servicio, indicando el plazo máximo (en días naturales), desde la adjudicación del contrato hasta que se encuentre con capacidad de poder ofrecer en la prestación de un contrato basado en todos los niveles de servicios propuestos al 100% y que no sean superiores al tiempo establecido.

Pliego de Prescripciones Técnicas

La empresa adjudicataria notificará a la Mutua por escrito y antes del final de cada una de las fases, haber alcanzado el nivel exigido en las fases previamente descritas. Todo retraso en el cumplimiento de los objetivos por causas imputables a la empresa adjudicataria, motivará una penalización en los términos establecidos en el PCAP.

3.6.- Finalización / reversión de los servicios

La empresa adjudicataria garantizará al finalizar el contrato, la resolución y cierre de todas las incidencias, de manera que al finalizar el periodo de vigencia no queden tareas de mantenimiento pendiente de resolución. En caso de no disponer de tiempo de ejecución real para resolver las incidencias aperturadas antes de finalizar el contrato, se deberá notificar a Asepeyo para que ésta decida su tratamiento.

La información que como consecuencia de la ejecución del contrato haya obtenido la empresa adjudicataria, quedará en propiedad de la Mutua. Con posterioridad a la finalización de éste, la empresa licitadora no podrá explotar ninguna información obtenida de la ejecución del contrato.

Treinta (30) días naturales antes de la finalización del servicio, la empresa documentará todos los procedimientos e incidencias habidos durante la ejecución del contrato y cómo procederá antes de finalizar el contrato.

Con el objetivo de asegurar el mantenimiento del servicio una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria deberá proporcionar a la DTIC, **al inicio de la prestación, un plan de reversión del servicio que, en ningún caso, podrá ser superior a 30 días naturales** y que permita transferir el servicio a la Mutua o a otra empresa adjudicataria de la posterior licitación a la finalización del contrato resultante del actual procedimiento, según lo dispuesto en el punto 1.

Dicha transferencia comprenderá la totalidad de los recursos de la Mutua custodiados por el adjudicatario, integrando activos, guías técnicas, registros, protocolos desarrollados, actas de control y cualquier componente que contenga información vinculada a la ejecución de la asistencia, con independencia de la naturaleza del soporte que los contenga.

3.7.- Control e inspección de las actuaciones

Los diversos trabajos relacionados con el mantenimiento podrán ser inspeccionados, además de por el Director Técnico de la DTIC o persona en la que él delegue, por el personal de la Mutua que se encuentre donde los equipamientos estén instalados, en especial por cualquier responsable funcional de la red de nuestras sedes

La empresa adjudicataria deberá facilitar dichas actividades de control e inspección relacionadas con los servicios establecidos en este pliego.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Para el cierre de las intervenciones realizadas se deberá contar con la conformidad del usuario final. En caso de conflicto de intereses, será el Comité de Seguimiento y Control (detallado en el punto 5.6) el que resuelva, una vez oídas todas las partes.

3.8.- Reapertura de incidencias

Una incidencia se considerará reabierta cuando una vez cerrada con la conformidad de todas las partes, se reproduzca exactamente con las mismas características, dentro de los siete (7) días laborables posteriores al cierre inicial.

3.9.- “Partes de Queja” de los usuarios

Para el control de los tiempos asociados al mantenimiento correctivo (principalmente en el ámbito de respuesta y resolución) y para el control de la calidad de los trabajos realizados, la DTIC, tal y como se establece en el Manual interno de Calidad “Gestión de Incidencias y Evaluación de proveedores” (M-1290), hará uso de la cadena funcional interna para la recepción de “Partes de Queja” de las distintas actuaciones realizadas por la empresa adjudicataria. Los partes de queja se pondrán en conocimiento de ésta, siendo obligación inexcusable proporcionar todas las explicaciones que fueran de relevancia sobre los motivos que los generaron, justificando de forma fehaciente, su actuación si así fuera preciso.

Ninguna de las partes divulgará información sobre el registro de incidencias a terceros sin la aprobación escrita de la otra, a excepción de las partes subcontractadas y permitidas según el PCAP.

Será de obligado cumplimiento que las distintas intervenciones se registren en el Sistema de Gestión de Incidencias del CAU (actualmente Easyvista), cuyos datos servirán de métrica para valorar el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) incluidos en el contrato.

Toda la información de gestión de incidencias entregada por la empresa adjudicataria será contrastada con la información registrada en el Sistema de Gestión de Incidencias del CAU, a los efectos de determinar los tiempos de respuesta y los tiempos de reparación de las averías, una vez recibida la conformidad de los usuarios finales, o de la cadena funcional delegada.

Sin la presentación de estos informes de seguimiento, no se certificará la realización de las distintas actuaciones, ni se dará conformidad a las facturas que se presenten. El correspondiente pago se realizará de una vez o parcialmente, previa comprobación fehaciente de cantidades y calidades que estarán basadas en la recepción de conformidades de los usuarios finales, o de la cadena funcional delegada de nuestras sedes.

La entrega de la documentación anteriormente señalada, será condición necesaria para que la DTIC proceda al pago periódico estipulado en el PCAP.

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.10.- Seguridad y confidencialidad de la información

Considerando el objeto del contrato, la empresa adjudicataria no efectuará ningún tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de Asepeyo. No obstante, ésta se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- A. Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria se obliga, de forma expresa, a no acceder a información propiedad de Asepeyo, en cualquier tipo de formato en que ésta resida.
- B. Si para la adecuada ejecución de sus servicios, la empresa adjudicataria tuviera que acceder, en cualquiera de sus formatos, a información propiedad de Asepeyo, la empresa adjudicataria se obliga a mantener absoluta confidencialidad y secreto de toda la información a la que hubiera accedido
- C. La empresa adjudicataria se compromete a trasladar a todas las personas a su cargo las instrucciones necesarias para el efectivo conocimiento y cumplimiento de las cláusulas en materia de seguridad y confidencialidad y secreto.
- D. Cuando la ejecución de los servicios se desarrolle en las instalaciones de Asepeyo, el personal a cargo de la empresa adjudicataria estará obligado al cumplimiento de la política de control de accesos establecida por Asepeyo. Procedimiento establecido en el punto 3.4 de este Pliego.
- E. La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento del personal a su cargo la prohibición expresa de las siguientes acciones:
 - 1. Descargar, instalar y/o ejecutar por iniciativa propia cualquier tipo de software (aplicaciones, utilidades, herramientas, etc.) en la infraestructura tecnológica de Asepeyo. Todo el software necesario e imprescindible para el desempeño de las funciones será instalado únicamente por Asepeyo (si así lo estima conveniente).
 - 2. Modificar, sin el conocimiento y correspondiente autorización por parte de Asepeyo, la configuración física y/o lógica de los dispositivos. Este punto es especialmente crítico en el caso de las soluciones de seguridad (por ejemplo antimalware).
 - 3. Alterar, manipular, modificar o suprimir los registros/logs del sistema, las aplicaciones así como los documentos electrónicos de Asepeyo.
 - 4. Leer, copiar, reproducir y/o capturar, entre otras acciones, tanto de forma parcial como total, cualquier tipo de información propiedad de Asepeyo.
 - 5. Acceder a áreas no autorizadas o restringidas de los sistemas de información de Asepeyo.
 - 6. Escalar, sin la pertinente autorización, el nivel de privilegios en el sistema informático.
 - 7. Impedir u obstaculizar el acceso de los usuarios a los sistemas de información de Asepeyo mediante el consumo masivo de recursos, así como llevar a cabo intervenciones que pudieran dañar, interrumpir o afectar a la disponibilidad de los sistemas informáticos.

Pliego de Prescripciones Técnicas

8. Introducir desde cualquier soporte cualquier tipo de malware que pudiera causar cualquier tipo de incidencia en los sistemas informáticos de Asepeyo.
9. Hacer uso de los servicios o recursos de los sistemas de información de Asepeyo para finalidades ajenas a los servicios objeto de contrato.

Todo aquel equipamiento propiedad de la Mutua que contenga información confidencial, esté o no cifrada, no podrá ser extraído de las sedes corporativas para su reparación sin conocimiento y autorización previa por parte de la DTIC.

Si por causas excepcionales fuera imprescindible el traslado del equipo a ubicaciones externas de las instalaciones de las sedes de Asepeyo, se actuará en base a lo siguiente:

- Soportes extraíbles/desmontables/removibles: se extraerán y se entregarán al responsable de la sede, o bien al que éste delegue.
- Soportes fijos: se realizará un borrado seguro.

3.11.- Medidas de protección medioambiental

La empresa adjudicataria se compromete a seguir las consideraciones marcadas en el proyecto MABER (capítulos I y II), del BOE-A-1994-23082, sobre el establecimiento de pautas medioambientales y ergonómicas en la adquisición y empleo de bienes y servicios de tecnologías de la información, impulsado por el Ministerio para las Administraciones Públicas.

En particular, no se utilizarán en la limpieza de los dispositivos y circuitos electrónicos productos que puedan tener una incidencia negativa en la protección medioambiental.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá describir la metodología para la recogida y reciclaje de aquellos dispositivos que puedan ser objeto de recuperación total o parcial, indicando el tratamiento aplicado a los siguientes elementos:

- Baterías eléctricas de ordenadores personales y portátiles, unidades de alimentación ininterrumpida, cartuchos de tóner y rodillos fotoconductores de impresoras láser, que por poseer elementos y compuestos químicos altamente tóxicos, pueden repercutir negativamente sobre el medio ambiente en el caso de una manipulación y reciclaje incorrecto.

3.12.- Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria aceptará expresamente que la propiedad y los derechos de explotación de toda la información y la documentación involucrada al amparo del presente Pliego corresponden únicamente a la Mutua, con exclusividad y a todos los efectos.

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Mutua, reservándose ésta todas las facultades inherentes al

Pliego de Prescripciones Técnicas

derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa, original o reproducida, sin autorización expresa por el Director Técnico de la Mutua. El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como reservados. La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros.

Es obligación de la empresa adjudicataria el suministro a la DTIC de las nuevas versiones de la documentación que ésta vaya produciendo en el transcurso del contrato.

3.13.- Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por la Mutua la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

3.14.- Calidad

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora de la asistencia con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad según el punto 5.7.

3.15.- Reglas especiales del personal laboral de la empresa adjudicataria

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en este pliego, formará parte

del trabajo adscrito a la ejecución de los requerimientos solicitados, sin perjuicio por parte de la Mutua de la verificación y cotejo de estos como parte del cumplimiento normativo.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, no habilitando ni justificando dicha rotación con la reducción de la calidad del servicio, ni tampoco en el cómputo global para el cálculo resultado de los SLAs del periodo.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones

Pliego de Prescripciones Técnicas

desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto de la licitación.

La empresa adjudicataria estará obligada a la ejecución del contrato basado en las sedes ubicadas en los diferentes emplazamientos de la Mutua, los cuales están disponibles en el siguiente enlace: <http://www.asepeyo.es/red-de-delegaciones>.

Se añade un Anexo "B" el cual incluye una relación específica de la red de delegaciones, a tenor que este se encuentra sujeto a modificaciones de geolocalización por aquellos motivos que la Mútua o cualesquiera de los organismos pueda considerar oportuno, previo compromiso por parte de la Mútua de informar de aquellos cambios que puedan afectar a la cobertura geográfica del licitador.

4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1.- Relación ASEPEYO-Adjudicatario.

Dentro de la propuesta a presentar, se deberá detallar en profundidad las directrices del modelo indicado en este apartado, relación por parte del licitador y terceros con Asepeyo, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

El adjudicatario en consenso con Asepeyo, acordará y definirá el modelo de relación, gestión y gobernanza que mejor se adecue a las necesidades.

Para la prestación de los servicios contenidos en este Pliego, la empresa adjudicataria deberá contar con los siguientes recursos disponibles para el contrato, no requiriendo dedicación exclusiva:

- Service Manager o gestor del contrato:
Gestionará los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- Responsable Técnico o gestor del servicio:
Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.
- Técnicos de Campo:
Distribuidos en las provincias implicadas en la prestación del servicio, a criterio de la empresa licitadora para cumplir con los SLAs exigidos en el pliego. Es condición necesaria contar con acuerdos para cubrir las zonas de Baleares, Islas Canarias y Melilla.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.1.1.- Service Manager o gestor del contrato

Será designado por la empresa para velar por el correcto cumplimiento de las condiciones del servicio proporcionado. Asumirá las siguientes funciones:

- Asegurar el cumplimiento de los SLAs mediante el control y seguimiento de estos.
- Planificar los recursos a medio y largo plazo de acuerdo a las necesidades de la DTIC.
- Establecer los procedimientos operativos y de gestión y seguimiento para la ejecución del contrato, de conformidad con las directrices de la DTIC.
- Canalizar las peticiones de la DTIC o el CAU relativas a la ejecución del contrato.
- Realización de propuestas de mejora cuando sea necesario.
- Realizar la presentación del documento de seguimiento de contrato en la reunión mensual.

El Service Manager debe poseer un conocimiento analítico del parque de equipos de la DTIC y sus tecnologías, para permitir una identificación temprana de los servicios afectados por una incidencia, y minimizar el impacto de la misma.

4.1.2.- Responsable Técnico o gestor del servicio

Será designado por la empresa para velar por la calidad de los servicios técnicos proporcionados durante la ejecución del contrato. Esta figura no se debe confundir con el Service Manager. Asumirá las siguientes funciones:

- Asegurar la calidad de las intervenciones que se realicen.
- Asegurar que la empresa cuenta con los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para la prestación de los servicios que se le demandan.
- Prever los recursos necesarios ante posibles necesidades puntuales de la DTIC.
- Control y seguimiento de las incidencias desde un punto de vista técnico.
- Presentar las incidencias técnicas en la reunión mensual de seguimiento.

4.2.- Requerimientos servicios de gestión y prestación del servicio

Los servicios que a continuación se describen siempre estarán vinculados a los activos TIC implicados en la gestión de un ticket.

4.2.1.- Servicios de transporte

El servicio de transporte de equipos consiste en el traslado de los mismos y a efectos de este pliego, se definen tres tipos de transportes:

- a) Transporte entre la sede y el taller de reparación del adjudicatario.
- b) Retirada de equipos en caso que éste cause baja definitiva.

Pliego de Prescripciones Técnicas

c) Transporte del material reparado o de sustitución desde el adjudicatario a la sede.

La empresa adjudicataria podrá subcontratar la totalidad de este servicio, sin embargo, la responsabilidad de éste de cara a la Mutua, recaerá siempre en la empresa adjudicataria, debiendo esta responder de cuantas incidencias se produzcan.

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento el control sobre la situación de los transportes en curso, manteniendo trazabilidad y situación de los mismos, garantizando la entrega del material con la urgencia requerida por la Mutua.

Asimismo, siempre que se realice una entrega, la empresa adjudicataria recibirá del transportista el albarán con la firma y el número de identificación de la persona que recibe o entrega el material y la sede a la que pertenece, a efectos de realizar un seguimiento del material y poder determinar responsabilidades en caso de extravíos o incidencias.

Ante cualquier pérdida, extravío o no entrega al destinatario del equipamiento transportado, la empresa adjudicataria responderá con la reposición del mismo, mediante la entrega al destinatario de un equipo igual o superiores características a aquel, en un plazo máximo de 72 horas laborables. La empresa adjudicataria documentará en tiempo real los números de serie de los equipos (original y reposición) en la incidencia de transporte, con el fin de que la DTIC conozca en todo momento su ubicación real y gestione su inventario en consecuencia.

4.2.2.- Servicio de baja del material

Aquellos tickets cuya resolución requiera la obsolescencia o baja definitiva del equipo, bajo autorización previa de la DTIC, el adjudicatario deberá garantizar que el equipo sea trasladado a una planta de tratamiento de residuos debidamente certificada, así como realizar los trámites administrativos de la destrucción de este, para posteriormente poder aportar a la DTIC la certificación de dicha destrucción.

Cualquier otro tratamiento que deba gestionarse por parte del adjudicatario, como devolución a la Mutua, será indicado por la misma.

Todo el proceso de retirada para baja estará en todo momento documentado de forma que se pueda realizar la trazabilidad de los recursos a través de los números de serie, del número de solicitud proporcionado por el CAU, o de cualquier otro código incluido en el inventario de la DTIC.

Este servicio no generará coste alguno para la Mutua e irá a cargo del adjudicatario.

4.2.3.- Servicio de gestión de las garantías

La empresa adjudicataria asumirá la gestión de las garantías de cuantos activos se tengan en vigor. Ello supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del prestador de la garantía, realizar los traslados y transportes que fueran precisos, el seguimiento de la

Pliego de Prescripciones Técnicas

reparación y reinstalación si fuera necesaria del equipo o sistema, una vez finalizada la intervención del dador de la garantía.

Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Asimismo, se elaborarán informes estadísticos que el Service Manager presentará en las reuniones de Seguimiento, identificando el total de incidencias tramitadas mediante garantía, así como la relación de aquellas solicitudes rechazadas por el fabricante, o los presupuestos obtenidos, si aplica.

Cuando la empresa adjudicataria atienda incidencias sobre equipos en periodo de garantía sin tener en cuenta la vigencia de la misma, asumirá el coste de las actuaciones realizadas a no ser que hayan sido expresamente autorizadas por la DTIC.

En todos los casos referidos a dicho servicio en los que el usuario o puesto de la sede quede inoperante debido a la realización de esta gestión, la empresa adjudicataria deberá dotar de un equipamiento de sustitución de igual o superiores características (P.O- Puesto operativo), asumiendo cualesquiera de los servicios que sean de aplicación (transporte, instalación, y retirada).

4.2.4.- Servicio de gestión del Inventario

Comprende el apoyo a los trabajos de gestión del inventario de la Mutua en lo referente a movimientos de estos, ya sea como resultado de gestión de una incidencia, o peticiones de revisión programada en determinadas sedes asociadas a las tareas incluidas dentro del mantenimiento preventivo.

4.2.5.- Servicio de ejecución de planes de actuación específicos

Cuando la DTIC detecte la necesidad de ejecutar acciones colectivas de mantenimiento sobre un determinado número de elementos objeto de este contrato, podrá elaborar un plan de actuación específico para afrontar esta tarea.

El plan de actuación podrá estar motivado por la repetición de incidencias de mantenimiento idénticas sobre un determinado tipo o número de equipos, por migraciones de sistema operativo o saltos tecnológicos que obliguen o aconsejen a mejorar ciertas prestaciones de un determinado número de equipos, o por cualquier otra causa técnica y/o operativa que se detecte.

Dicho servicio está embebido en la Modalidad "Mantenimiento dependencias", de actividad del servicio.

Pliego de Prescripciones Técnicas

4.2.6.- Repuestos

La empresa adjudicataria garantizará el suministro de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el presente pliego, de forma que puedan asegurarse los SLAs de contrato, tanto en la Península como en las islas Canarias y Baleares, así como la sede ubicada en Melilla, siempre y cuando la DTIC no esté en condiciones de suministrar dicho material.

Los elementos y piezas de repuesto serán originales o de calidad contrastada por ASEPEYO, en cualquier caso. Las piezas sustituidas, excepto los medios técnicos para el almacenamiento de la información, podrán quedar en poder del adjudicatario, a menos que la Mutua o la DTIC u otro órgano asociado no los reclame expresamente.

No obstante, cuando la obtención de repuestos resulte imposible, difícil o excesivamente onerosa, la empresa adjudicataria propondrá soluciones alternativas, como el reemplazo total del activo averiado objeto de este contrato por otros de iguales o superiores prestaciones, exigiendo siempre la aceptación previa de la DTIC.

El criterio que regirá para establecer el precio final de los elementos y piezas de repuesto será el coste de adquisición acreditable documentalmente por la empresa adjudicataria, incrementado por el beneficio comercial fijo establecido en la Memoria Económica (10%), y al que se le deducirá el porcentaje de descuento ofertado por el licitador en su propuesta económica (impuestos excluidos).

Con el fin de incentivar la eficiencia económica, el descuento único y de carácter general aplicable a la totalidad de los materiales presupuestados será evaluado de forma automática como criterio de adjudicación, según lo dispuesto en el Anexo XI y el Anexo V.

La DTIC deberá aprobar específicamente el presupuesto asociado a cada repuesto. Sin esta actuación previa, no se podrá asociar y concurrir a facturar actuación alguna por parte de la empresa adjudicataria en aquellas actividades que no hayan sido visadas.

4.2.7.- Etiquetado

Todos los activos informáticos sobre los que actúe la empresa adjudicataria estarán debidamente etiquetados e incluidos en el inventario de la Mutua. Ésta, proporcionará a la empresa adjudicataria los criterios para la verificación de que el equipo sobre el que se interviene se corresponde con el referenciado en la solicitud de mantenimiento.

En caso de ausencia de dicha etiqueta identificativa, la empresa adjudicataria procederá a realizar todas las comprobaciones que sean oportunas (por ejemplo, mediante el número de serie), conforme se trate del equipo que ha originado la solicitud de mantenimiento. En caso de discrepancia, se contactará desde la sede para recibir las oportunas instrucciones, en aras de resolver “in situ” la duda.

Pliego de Prescripciones Técnicas

5.- CALIDAD OPERATIVA

El contrato objeto del presente pliego lleva consigo una serie de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) entre la empresa adjudicataria y la Mutua.

La criticidad de los medios de hardware de propósito general de la Mutua se establecen en función del impacto de la discontinuidad del servicio que prestan, de la urgencia que requiere su reparación y de su ubicación geográfica de la sede de Asepeyo.

Sin embargo, la DTIC define que todos los activos presentan un criterio unificado, de forma que, cualquier elemento asociado al contrato debe tener el mismo tiempo máximo de resolución desde su notificación según la siguiente tabla:

Servicio	Tiempo máximo de resolución
Para la totalidad de los elementos del parque	25 horas laborales desde la notificación de la avería (dentro del horario de servicio establecido)

Tiempo de resolución equivale al tiempo de respuesta + tiempo de reparación/sustitución definitiva/provisional (entrega P.O) del equipamiento estropeado. Asepeyo prioriza minimizar el tiempo de discontinuidad de negocio que genere la incidencia, es para ello que el tiempo máximo de resolución, que pueda resultar temporal, está directamente relacionado con eliminar esta discontinuidad y que el servicio afectado esté reactivado, con las medidas oportunas que se consideren por parte de la empresa adjudicataria, con la validación previa por parte de Asepeyo.

Para las tareas incluidas en el mantenimiento de dependencias, excepto el traslado de sedes debido a ser una tarea planificada, se establece un tiempo máximo de resolución desde su notificación según la siguiente tabla:

Servicio	Tiempo máximo de resolución
Mantenimiento de dependencias (excepto traslado de sedes)	36 horas laborales desde la notificación de la avería (dentro del horario de servicio establecido)

A efectos de cumplir los SLAs relacionados en este pliego, la empresa adjudicataria deberá disponer de todo aquel personal que precise. En ningún caso se admitirán incumplimientos o eximentes por razones geográficas o de distancia de las sedes.

Si la incidencia no puede solucionarse “in situ” y requiere de una sustitución temporal de un equipo mientras dura su resolución, el tiempo total de suministro de este no puede superar los plazos señalados en el punto 5 para solucionar el problema. La empresa adjudicataria deberá suministrar y garantizar un equipo de sustitución, de igual o mayores prestaciones origen de la solicitud de asistencia.

Pliego de Prescripciones Técnicas

5.1.- Horario de Servicio

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa adjudicataria está en disposición tanto de recibir una incidencia como proceder a la resolución de la misma.

Como norma general, el horario laborable del servicio será de lunes a viernes (exceptuando los festivos nacionales), de 08:00 a 20:00h. Este horario se deberá mantener a lo largo de todo el contrato, independientemente de los horarios de verano intensivos que la empresa adjudicataria pudiera tener implantados en su organización donde se seguirá dando el servicio en el mismo horario (de 08:00 a 20:00h).

5.2.- Tiempo de respuesta

Se entiende como el plazo transcurrido desde que la empresa adjudicataria recibe la comunicación de una incidencia, notifica fecha y hora de compromiso de asistencia y se pone en contacto con el usuario afectado.

No se contabilizará como tiempo de respuesta documentar en la herramienta de ticketing la recepción de la incidencia, sino el contacto y/o gestión directa con el afectado y/o departamento necesario para resolver la incidencia lo antes posible (sea Asepeyo DTIC, CAU, etc).

La empresa adjudicataria estará obligada a documentar información actualizada en el ticket de la herramienta de gestión (actualmente Easyvista), en un máximo de 2 horas laborables.

Las comunicaciones de notificación y seguimiento de incidencias de averías entre la Mutua y la empresa adjudicataria del servicio se realizarán utilizando el Sistema de Gestión de Incidencias de Asepeyo (actualmente herramienta Easyvista).

5.3.- Tiempo de reparación / resolución.

Por tiempo de reparación se entiende el plazo transcurrido entre la notificación de la avería hasta la finalización de la intervención de dicho técnico y quede operativo el servicio afectado, sea temporalmente (entrega de P.O.) o de carácter definitivo.

Este tiempo se compone del tiempo consumido en los trabajos más los tiempos necesarios para el aseguramiento de la reparación, las tareas auxiliares para dejar el área de trabajo como se encontró, y los trámites administrativos que sean aplicables.

En ningún caso se contabilizarán los tiempos muertos de adquisición de repuestos y que no sean directamente imputables a la Mutua, sus sedes, o la DTIC. Tampoco se contabilizarán aquellos tiempos que impidan a la empresa adjudicataria realizar sus tareas de reparación, por horario especial de la dependencia de la mutua que impida su ejecución

Pliego de Prescripciones Técnicas

dentro del horario de 08.00 a 20.00. Toda casuística que deba aplicarse una parada de tiempo, deberá ser registrada en la herramienta de ticketing dentro de la incidencia afectada.

5.4.- Periodo sustitución de equipos

La empresa adjudicataria deberá sustituir temporalmente los equipos o sistemas en el caso que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto. Igualmente, se podrá requerir la sustitución cuando una reparación “in situ” presente especiales dificultades y el equipo averiado deba ser retirado para su reparación o evaluación en los talleres del adjudicatario. En ambos casos, será de obligado cumplimiento proporcionar un equipo de sustitución homologado por la DTIC de iguales o superiores características al usuario afectado sin demora y a su cargo (PO - puesto operativo).

La relación de equipos homologados, son los que se especifican en el **Anexo A** y que serán actualizados mediante el envío mensual (punto 5.6) del inventario de elementos TIC sujetos al Mantenimiento de Hardware.

Si ante la imposibilidad de reparar una avería fuera necesaria la sustitución definitiva de un activo por otro, la empresa adjudicataria lo comunicará expresamente a la DTIC, la cual indicará, a sus criterios internos, los pasos a seguir para la resolución o reparación del activo afectado.

Se aceptará como solución provisional el dejar un P.O mientras se repara el averiado. Ahora bien, no puede exceder de 30 días laborables, el disponer de una solución definitiva. En caso de exceder dicho plazo, será necesario contactar con DTIC para consensuar criterios.

Todo equipo de sustitución se instalará con los consumibles que requiera para su uso durante el periodo estimado de duración de la sustitución.

El equipo de sustitución quedará a disposición de la Mutua hasta la reposición del activo original en correcto funcionamiento. Si previo a la finalización del contrato el equipo original no hubiera sido repuesto, el equipo de sustitución quedará en propiedad de la Mutua, estando obligada la empresa adjudicataria a entregar todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento de todos los componentes de dicho equipo y toda la información para su inclusión en el inventario de la Mutua.

5.5.- Tiempo de reparación en taller

Cuando la empresa adjudicataria no haya podido reparar un equipo “in situ” y éste no disponga de garantía por parte del dador, gestionará los procesos que sean oportunos para el arreglo de éste, incluyendo y efectuando si fuera necesario, la gestión de compra de todos los componentes que sean oportunos para devolver el activo a su estado original, previa autorización de la DTIC.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Salvo causas imputables ajenas a la empresa licitadora (tales como falta de respuesta por parte de la Mutua, no disponibilidad de acceso a los emplazamientos o sedes, autorización escrita de la DTIC a la compra de repuestos, etc.), se establece un tiempo máximo para la reparación del activo de treinta días (30) días laborables nacionales, durante los cuales será necesario dejar un P.O facilitado por el adjudicatario.

5.6.- Cumplimiento de los niveles de servicio e informes de seguimiento

Para la medición de los niveles de servicio, el adjudicatario deberá suministrar informes de periodicidad mensual que permitan conocer, de forma detallada, por canales y servicios, los niveles de calidad alcanzados, así como el resto de los parámetros contemplados en los SLAs. Estos informes deberán ser realizados en idioma español y no generarán ningún coste económico a cargo de la Mutua, ni su realización ni las reuniones que puedan contemplarse.

En este sentido, la oferta deberá contener una propuesta sobre el contenido de los informes que en todo caso serán presentados, revisados y evaluados en las reuniones contempladas de periodicidad mensual. La decisión de la DTIC respecto a estos incumplimientos será inapelable y podrá motivar la ejecución de las penalizaciones en la forma prevista en el PCAP.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, la Mutua designará un Director Técnico para el presente contrato, cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios comprendidos en el contrato y en la oferta de la empresa adjudicataria, así como de los SLAs que derivan de ambos documentos.
- Comunicar a la empresa adjudicataria cualquier deficiencia que se observe en el algún componente consecuencia de una intervención, facilitando a la vez la identificación de esta.
- Adoptar las medidas que sean precisas con el fin de facilitar la determinación de los fallos y sus causas.
- Adoptar las medidas que sean precisas para la utilización de los equipos de acuerdo con las normas de empleo del fabricante, sin modificarlos ni repararlos por sí mismos.
- Revisar y evaluar los incumplimientos de los SLAs y decidir, en su caso, la ejecución de penalizaciones en la forma prevista en el PCAP.
- Estudiar y, en su caso, aprobar cualquier actuación imprevista no recogida en este pliego.
- Informar mensualmente de los cambios del parque de hardware (inclusión o eliminación de elementos) así como del incremento/decremento de unidades de recurso.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Para una mayor agilidad, se establecerá un grupo de trabajo, el Comité de Seguimiento y Control, que articulará las diferentes modalidades de relación entre la empresa adjudicataria y la Mutua, abarcando los niveles: gerencia, control de seguimiento y control operativo.

Este grupo se reunirá, como mínimo, una vez al mes, y, extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.

Estará formado por personal de la Mutua y personal de la empresa adjudicataria, cuyos integrantes se establecerán de mutuo acuerdo, si bien, por parte de la empresa adjudicataria como mínimo deberá asistir el Service Manager y/o el Responsable Técnico.

Este comité se encargará de:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para obtener un funcionamiento del servicio acorde a los objetivos establecidos.
- Decidir cuál es la solución tecnológica más adecuada en caso de que se produzcan incidencias del servicio demandado.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisión de objetivos a corto y medio plazo.
- Revisar y evaluar los incumplimientos de los SLAs aplicables.

Durante las reuniones de este Comité, el Service Manager presentará las estadísticas de los servicios prestados en el seno del contrato, durante el mes anterior, con datos claros sobre el grado de cumplimiento de los SLAs y su distribución por zonas según un formato que se acordará en la reunión de apertura del contrato.

Adicionalmente, se evaluarán todas aquellas circunstancias habidas en el servicio, apoyándose en los documentos que se hayan generado en el periodo mensual previo, así como todos aquellos otros que puedan señalar desviaciones en la resolución de las incidencias.

5.7.- Niveles de calidad.

Dentro de los planes de la Mutua para seguir ampliando la calidad asistencial de nuestros Mutualistas y sus sedes, es requisito obligatorio que la empresa propuesta como adjudicataria aporte los certificados de garantía de calidad o acreditación equivalente, basados en la serie de normas internacionales que aquí se refieren:

- ISO 20000 – Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
- ISO 27001 – Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

Pliego de Prescripciones Técnicas

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

Como garantía de la capacidad técnica para la ejecución del contrato, el licitador deberá acreditar que dispone de un sistema de gestión de seguridad de la información certificado en el Nivel Medio (o superior) del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), de acuerdo con el RD 311/2022. Este requisito es indispensable para garantizar las dimensiones de disponibilidad, confidencialidad, integridad, autenticidad y trazabilidad en la prestación del servicio. **La no acreditación del cumplimiento del ENS en el plazo y forma estipulados supondrá la inadmisión, exclusión o imposibilidad de ejecutar el contrato, ya que se trata de un requisito de habilitación profesional, previo a la solvencia.**

Su justificación está motivada en:

- Naturaleza de los datos tratados: El servicio implica que el adjudicatario acceda a instalaciones e infraestructura que contienen información sensible (la empresa adjudicataria conocerá la ubicación exacta de los datacenters, armarios de comunicaciones y electrónica de red de los edificios), y a activos tecnológicos que procesan datos de carácter personal y de salud (la empresa adjudicataria manipulará físicamente equipos, servidores y soportes de almacenamiento -discos duros- que custodian información confidencial de la Mutua).
- Criticidad de la Infraestructura: La interrupción del servicio o un acceso no autorizado (físico o lógico) supone un perjuicio grave, ya que podrían dejar las sedes incomunicadas, afectando directamente a la continuidad del negocio asistencial y comprometiendo la seguridad física y lógica de los activos tecnológicos de la entidad.
- Interconexión con redes corporativas: El adjudicatario garantizará la integridad del perímetro de seguridad de Asepeyo, asegurando que ni los equipos de mantenimiento ni los protocolos de diagnóstico o conexión actúen como vectores de ataque o 'puertas traseras'. A tal efecto, se establecen los siguientes requisitos de obligado cumplimiento:
 - Canal de comunicación y diagnóstico: Toda conexión lógica necesaria para la administración o diagnóstico de los sistemas locales se transmitirá obligatoriamente a través de los sistemas corporativos de Asepeyo, quedando prohibida la conexión local directa sin auditar o la apertura de túneles de salida hacia nubes públicas no autorizadas.
 - Control de acceso y trazabilidad: El acceso lógico por parte del adjudicatario requerirá el uso del sistema de gestión de accesos privilegiados (PAM) de la Mutua, implementando mecanismos que permitan la trazabilidad total (quién, cuándo y qué) de las sesiones, así como protocolos estrictos de gestión de incidentes y uso obligatorio de Autenticación Multifactor (MFA).
 - Auditoría perimetral y de dispositivos: Asepeyo se reserva el derecho de auditar los dispositivos de conexión del adjudicatario (como portátiles de diagnóstico o unidades USB) para asegurar que están libres de malware y cumplen con los estándares de seguridad exigidos por la entidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Las empresas licitadoras deberán aportar la siguiente documentación para demostrar su conformidad con el ENS:

- Se deberá aportar el Certificado de conformidad con el ENS en Grado Medio (o superior) emitido por una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La empresa que resulte adjudicataria estará comprometida durante la ejecución del contrato a:

- Mantener la política de seguridad formalmente aprobada y documentada.
- Designar un responsable de seguridad y un responsable del sistema para el servicio.
- Disponer y aplicar procedimientos documentados para los procesos críticos relacionados con el contrato (gestión de accesos, manipulación de hardware averiado, gestión de incidencias, borrado seguro de soportes...).
- Formar al personal técnico asignado al servicio ("in situ") en la seguridad de la información y la infraestructura tratada.

6.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La propuesta del licitador respecto al plan de transición y de devolución del servicio debe especificarse bajo los términos detallados a continuación:

- Saliente - empresa que actualmente nos ofrece el servicio mantenimiento.
- Entrante - empresa que se hará cargo del servicio objeto del pliego técnico.

6.1.- Fase de transición

Periodo de tiempo que se inicia en el momento en que la empresa ENTRANTE se hace cargo del contrato de mantenimiento. La fase no deberá ser superior a 30 días naturales (punto 3.6).

Aquellas incidencias que en el momento de finalizar la fase de transición no estén resueltas por parte de la empresa SALIENTE serán anuladas, sin coste alguno, y asumidas por la empresa ENTRANTE.

- Traspaso de "conocimiento" de la metodología de trabajo.

El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición. **Esta fase deberá estar incluida dentro del precio del contrato y se requiere el detalle de la misma, su duración y grado de implicación (esta fase no podrá superar los 30 días naturales) .**

6.2.- Fase de devolución

Pliego de Prescripciones Técnicas

Al finalizar el servicio y en caso que se produzca un cambio de proveedor, el coste del plan de devolución del servicio debe estar incluido en el presupuesto del contrato.

Treinta (30) días naturales antes de la finalización del servicio, la empresa documentará todos los procedimientos e incidencias habidos durante la ejecución del contrato y cómo procederá antes de finalizar el contrato.

7.- CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El licitador deberá detallar, en su propuesta técnica (SOBRE BC), la siguiente información con la misma estructura y orden que se especifica y enumera a continuación:

1. Red de puntos de asistencia: Detalle de los puntos de asistencia y su distribución por área geográfica.
2. Responsable del contrato: Reseña de la persona asignada como responsable del contrato y/o servicio, así como teléfono y correo electrónico de contacto.
3. Modelo de gestión y metodología: Detalle del modelo de registro, seguimiento, gestión de informes y métricas, proceso y flujo de resolución de incidencias, mantenimiento de dependencias, así como de la metodología de trabajo y planes de calidad para minimizar riesgos.
4. Informes y métricas: Modelo de informe mensualizado y anualizado, cálculo de penalizaciones, volumetrías, categorización de activos, distribución geográfica, niveles de servicio, justificación de incumplimientos, y análisis de bolsa de horas.
5. Modelo ITIL y recursos: Detalle de la metodología de trabajo enfocada al modelo ITIL, así como los recursos (técnicos y humanos) dedicados para el servicio de atención técnica.
6. Plan de implantación del Servicio: El plazo máximo (en días naturales) para estar al 100% de capacidad operativa tras la firma.
7. Plan de transición y devolución: Detalle del plan de transición y devolución del servicio, con un desglose en plazos de tiempo en un cronograma semanal para ambas fases.
8. Horario y auditorías: Detalle horario del servicio mínimo ofertado, incluyendo flujograma para su cumplimiento y control, así como cualesquiera de auditorías internas que fueran de interés.

Pliego de Prescripciones Técnicas

8.- INFORMACIÓN ADICIONAL

ANEXO A - INVENTARIO DE HARDWARE PROPIEDAD DE ASEPEYO

Consultar documento publicado con nombre “**CP00074_2026-ANEXO A_Inventario TIC**”, el cual dispone de una relación de las familias de activos TIC distribuido en cada sede.

Para interés del licitador y a modo de ejemplo, el código de la sede “AS1704” se puede encontrar en el Anexo B, siendo este relacionado por la primera columna (código), siendo los dos primeros dígitos los correspondientes a la provincia de asignación.

ANEXO B - RELACIÓN DE SEDES ASEPEYO

Consultar documento publicado con nombre “**CP00074_2026-ANEXO B_Sedes Asepeyo**”, el cual dispone de la relación de las sedes de Asepeyo, incluyendo su geolocalización y modalidad de servicio.

ANEXO V - MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y DEMÁS CRITERIOS AUTOMÁTICOS SOMETIDOS A FÓRMULAS AUTOMÁTICAS.

Consultar documento publicado con nombre “**CP00074_2026-ANEXO V_Oferta económica**”.

9.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados: Órgano Gestor, Unidad Tramitadora y Oficina Contable).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una

Pliego de Prescripciones Técnicas

vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, sede de instalación, unidades, periodo de facturación, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.
- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.