

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE INICIATIVA SOCIAL Y A EMPRESAS DE INSERCIÓN, SEGÚN LA DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA DE LA LEY 09/2017, DE 08 DE NOVIEMBRE, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO, CON CLÁUSULAS MEDIOAMBIENTALES, PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO DE ROPA SANITARIA DE LOS CENTROS HOSPITALARIOS AGRUPADOS EN LA CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE SEVILLA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA.

EXPEDIENTE: P.A. 118/2021

1. ELEMENTOS TÉCNICOS DEL CONTRATO

1.1. OBJETO DEL CONTRATO ESPECIFICADO EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES.

Será objeto del presente pliego la regulación de la prestación del servicio de lavado de ropa sanitaria, con recogida y entrega, a realizar por la empresa adjudicataria del citado expediente, y con destino a los centros hospitalarios agrupados en la Central Provincial de Compras de Sevilla.

Los kilogramos anuales estimados ascienden a 1.824.000 kg.

1.2. DENOMINACIÓN TÉCNICA DEL ELEMENTO O ELEMENTOS CUYA CONTRATACIÓN SE ESPECIFICA EN EL APARTADO ANTERIOR.

La prestación que constituye el objeto contractual abarca el lavado y procesado de la ropa, incluyendo, la higienización, la desinfección, el planchado, el doblado o plegado, cosido de prendas defectuosas, reposición de botones, el empaquetado, la clasificación, la entrega diaria, el transporte exterior, carga y descarga de ropa y demás tratamientos de la ropa y lencería pertenecientes al Servicio Andaluz de Salud y sus centros dependientes agrupados en la Central Provincial de Compras de Sevilla, con las prescripciones técnicas que se detallan en el presente Pliego.

Los volúmenes de ropa calculados y que han servido de base al expediente tienen un carácter de aproximación o estimación, no constituyendo un compromiso de facturación del contrato, al estar sometido el volumen de ropa a procesar a variables no controlables por el Órgano Gestor.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio que se contrata comprenderá las siguientes prestaciones:

- a) Recogida de ropa sucia.
- b) Lavado, higienización y desinfección de la ropa.
- c) Planchado y doblado o plegado.
- d) Entrega de la ropa limpia en las condiciones exigidas en este pliego.

La prestación del servicio se efectuará conforme a las prescripciones del presente Pliego, así como las correspondientes al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, relativas a esta contratación de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El servicio y tareas a ejecutar en los procesos de lavado, transporte, así como en los tratamientos finales de acabado de las diferentes piezas a higienizar y desinfectar tendrán como objetivo primordial la consecución del mejor estado de conservación de sus partes, asegurando la total, continua y eficaz desinfección de las mismas, entendiendo por limpieza y desinfección, aquella que además de eliminar la suciedad, contribuya a reducir la carga microbiana

permitiendo la disminución de posibles infecciones hospitalarias, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su coste.

La ropa en un centro sanitario, además de su importante valor económico, es uno de los principales focos de contaminación por su prolongado contacto con los enfermos, por lo que se hace imprescindible el cumplimiento de todos los requisitos que se exijan en la normativa vigente en materia de lavado de ropa sanitaria.

Las diversas prestaciones contempladas son objeto de estudio pormenorizado a continuación, siendo de obligado cumplimiento y observancia, por parte del adjudicatario.

El servicio que se contrata deberá tener en cuenta las particularidades que indique el responsable del contrato, muy especialmente los días y horas de recogida y entrega de ropa.

Será responsabilidad del adjudicatario establecer los medios oportunos, de tal suerte que en modo alguno exista ni se permita desabastecimiento de lencería tanto plana como de forma, así como de los medios necesario para el transporte.

El adjudicatario dispondrá de existencias propias en reserva para atender cualquier contingencia sobrevenida y/o necesidades imprevistas, como problemas de comunicaciones, adversidades meteorológicas y otras.

2.1. RECOGIDA DE ROPA SUCIA.

2.1.1. La recogida de ropa sucia se realizará con la frecuencia, el horario y en los lugares que se designe, debiendo el adjudicatario, en todo momento, aceptar en este orden cuantas instrucciones reciba en relación con los horarios de recogida, tiempos, formas, etc. En el **Anexo A** al PPT se recogen los puntos de recogida y entrega, así como días y horario.

2.1.2. La ropa sucia se entregará en carros de ruedas y en bolsas o similares de material reutilizable, aportadas por el adjudicatario y que, en el caso de ropa infecto-contagiosa, irá en bolsas hidrosolubles, que también aportará el adjudicatario, que permita la identificación del punto de recogida, según códigos de colores establecido.

2.1.3. La empresa adjudicataria aportará carros de ruedas suficientes para la recogida de la ropa sucia, los cuales se encontrarán en todo momento en perfecto estado de mantenimiento, limpieza y desinfección. Cada carro se personalizará, con su tara y número de identificación. Los carros que hayan transportado ropa sucia deben ser distintos de los que transporten ropa limpia. La limpieza y desinfección de los carros de transporte será por cuenta del adjudicatario, debiendo aportar certificado de su realización cuando así se le solicite, para lo cual sus instalaciones deberán contar con túnel de higienizado de carros, dotado con difusores de vapor a 200° C. El adjudicatario tiene la obligación de lavar y desinfectar convenientemente los carros que hayan sido utilizados para la ropa sucia antes de volver a utilizarlos con ropa limpia. Los carros de recogida y transporte de ropa sucia deberán de ser ligeros, resistentes, anticorrosivos y poco profundos. Se admitirán carros de hasta un máximo de tara de 43 kg, y de dimensiones máximas de 0,70 m de ancho, 0,80 m de fondo y 1,70 m de altura total; las ruedas deben de ser antideslizantes, cumpliendo la normativa de Prevención de Riesgos Laborales facilitando la operación de retirada de la ropa y su higienización y dispondrán de protectores de pared en sus aristas. Dichos carros deben presentar la ergonomía adecuada para la función que vayan a desempeñar, prestando especial atención tanto al mantenimiento de los mismos, como a las ruedas que se les dote, que deberán ser de diámetro apropiado y que el material que las componga sea resistente y especialmente silencioso, encontrándose siempre libre de adherencias, tales como restos de textiles. En la documentación técnica aportada se deberá incluir modelos y características de los mismos, así como números de unidades. Los carros serán nuevos o en buen uso y para uso exclusivo del SAS.

Los carros que presentes averías o deficiencias deberán ser reparados o sustituidos en el momento que se detecten.

2.1.4. El transporte de la ropa se hará por el adjudicatario, empleando distintos vehículos para la ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo vehículo simultáneamente. En el caso de que se utilice el mismo vehículo, este debe ser desinfectado cada vez que se haya transportado ropa sucia, mediante la vaporización de productos químicos basados en soluciones germicidas, debiendo presentar evidencia documental de las desinfecciones, al menos mensualmente. En su oferta detallará los productos que utilizará a tal efecto, acompañado de la ficha de datos de seguridad correspondiente que deben contar con la autorización previa de medicina preventiva.

2.1.5. En el momento de la recogida de la ropa sucia, el personal de la empresa adjudicataria pesará los carros en presencia del personal designado al efecto. Se dejará registro de los pesajes, en el que se anotará reseña de:

- o fecha
- o tipo de ropa, donde sea posible
- o cantidad (peso en Kg)
- o punto de procedencia
- o número de carros que se retiran

A tal efecto, se extenderá un comprobante (aportado por el adjudicatario) que deberá ser firmado por ambas partes. Para efectuar las tareas de pesaje, el adjudicatario aportará básculas calibradas por empresa certificada, ubicadas en los lugares de recogida y entrega de ropa, cuyos pesajes serán de referencia para el cálculo de la facturación. El coste de aportar las básculas se entiende incluido en el precio del contrato.

2.1.6. Básculas y funcionalidades del programa informático para la gestión del servicio de lavandería.

A requerimiento del responsable del contrato, se instalarán dos básculas, una en la zona sucia y otra en la zona limpia, estando ubicadas en los lugares de recogida y entrega de ropa.

Las básculas contarán con un software de control aportado por la adjudicataria, que podrá conectarse en red con los equipos informáticos del SAS y bajo la supervisión del servicio TIC.

Asimismo, la adjudicataria deberá aportar el hardware necesario para la ejecución de dichas tareas (tablets, PDA, o cualquier otra herramienta necesaria para el buen funcionamiento del programa).

El software aportado por la adjudicataria deberá cumplir las funcionalidades relacionadas con el objeto del contrato y realizará, como mínimo, las operaciones indicadas en los puntos 2.1.6.1., 2.1.6.2 y 2.1.6.3.

Una vez finalizado el contrato, tanto el software como la información registrada pasarán a ser propiedad del SAS.

Los aplicativos informáticos deberán poder adaptarse e integrarse con los Sistemas de Información corporativos del Servicio Andaluz de Salud, conforme a los estándares establecidos en Sistemas y Tecnologías del Servicio Andaluz de Salud, tanto a nivel tecnológico como funcional, es decir, sobre la base de la Estrategia de Integración, que pueden consultarse en el Portal Unifica (dirección web de la Subdirección de Tecnologías de la Información: <https://ws001.juntadeandalucia.es/unifica/web/guest/home>).

Los sistemas informáticos que se utilicen deben cumplir las cláusulas TIC que se especifican en el **Anexo B** al PPT.

El mantenimiento de las básculas será por cuenta del adjudicatario, debiéndose realizar al menos un calibrado anual, así como cuando existan discrepancias entre los pesajes realizados en los puntos de recogida y los realizados en las instalaciones del adjudicatario.

El pesado se efectuará en cualquier punto de recogida y entrega. Para ello, los licitadores especificarán el modo de pesaje que oferten y se efectuará bajo las indicaciones del responsable del contrato. En cualquier momento el responsable del contrato podrá verificar los datos que se generen e incluso exigir la verificación de los sistemas de pesaje conforme a las disposiciones oficiales establecidas reglamentariamente por la Junta de Andalucía. Los sistemas de pesaje estarán siempre al corriente de verificados y homologaciones.

2.1.6.1.- Operativa relacionada con la actividad diaria:

- 1- Función PESO-TARA. Registro de tara de los carros, para su deducción del valor las pesadas de forma automática.
- 2- Registro de pesadas de entrega de ropa limpia.
- 3- Registro de pesadas en la recogida de ropa sucia.

2.1.6.2.- Planificación, registro y generación de informes.

- 1- Generación de históricos y emisión de informes diarios, semanales, mensuales y anuales de las pesadas registradas.
- 2- Emisión de informes comparativos entre kg de ropa sucia entregada (pesada en báscula de zona sucia) y kg de ropa limpia recepcionada (pesada en báscula de zona limpia).
- 3- Base de datos de gestión de la ropa tratada por la adjudicataria (ropa limpia, ropa sucia, ropa de “rechazo” y ropa rota).

2.1.6.3.- Mantenimiento, incidencias y partes correctivos.

- 1- Generación de históricos y emisión de informes al respecto de las actuaciones de mantenimiento preventivo y calibrado de básculas.
- 2- Generación y control informatizado de incidencias y partes correctivos.

2.1.7. El transporte utilizado deberá tener capacidad suficiente para recoger diariamente todos los carros u otros sistemas de recogida de ropa sucia generada.

2.1.8. Posteriormente a la recogida, el sistema informático de la planta, deberá enviar al correo electrónico designado por el responsable del contrato, albarán en formato pdf de la mercancía recogida, así como los datos en formato Excel o compatible referidos a la entrega con la siguiente estructura:

Centro	Fecha	Albarán	Artículo	Unidades	Unidad de medida	Kilogramos

2.2. LAVADO, HIGIENIZACIÓN Y DESINFECCIÓN.

2.2.1. Los sistemas de higiene textil (lavado) de la ropa deberán asegurar una correcta desinfección y conservación de las propiedades naturales de la misma, para que al usuario se le suministre una ropa bacteriológicamente limpia y confortable.

2.2.2. El responsable del contrato será informado de los procesos físicos y químicos que se utilicen, tanto para la ropa como para los carros y elementos de transporte, pudiendo realizar tomas de muestras y controles del proceso en cualquier momento y ordenar la modificación de los procesos si el resultado no fuese satisfactorio.

2.2.3. El procesado de la ropa en la lavandería se realizará de forma que la ropa limpia y la sucia se encuentren separadas en todo momento, siguiendo el principio de “marcha adelante”, para evitar la contaminación entre zona sucia y limpia, y se colocará una “barrera sanitaria” o separación física completa y rigurosa entre la zona contaminada y la zona limpia. El personal de la zona sucia debe ser distinto al de la zona limpia (esclusa para pasos). Los equipos de lavado deben disponer de carga y descarga por distinto lado. Todos los desagües y en general los contactos directos con el alcantarillado deberán estar en la zona sucia. Deberá existir una sobrepresión en el aire en la zona limpia. En el caso de que la Lavandería disponga de lavadoras-extractoras, estas deben disponer de toma de aire en la zona de limpio.

2.2.4. El Servicio demandado exige una garantía de termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100%, y en las demás prendas a través de productos clorados para el caso del poliéster, y siempre a temperatura media. Se podrá emplear virucida solamente cuando haya sido ensayado bajo la norma EN 14476 y se haya demostrado su eficacia.

Según el tipo del tejido y las características de las prendas tendrá un tratamiento específico que garantice la limpieza y desinfección.

Para garantizar la termo desinfección se aplicará, en cuanto a tiempo y temperatura, la “escala de Demiére”:

- De 10 a 14 minutos a 90-95 grados o de 16 a 24 minutos a 85 grados, teniendo en cuenta que la ropa no debe sufrir cambios bruscos de temperatura, tanto en el calentamiento como en el enfriado.

2.2.5. El adjudicatario será responsable de que el personal suyo que manipule la ropa cumpla las condiciones higiénico-laborables en materia específica sobre la normativa establecida por la Organización Internacional del Trabajo y demás normativas vigentes, especialmente en lo que se refiere a la separación total del personal y bienes de equipo en las áreas de zona limpia y sucia.

2.2.6. Se deberá mantener en todo momento las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a emplear en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios de oxidantes), forma de planchado y plegado, higiene en el transporte, etc.

2.2.7. De los tipos de prendas a lavar, su composición y características se le proporcionará al adjudicatario una relación de los mismos. Atendiendo a la composición textil y las características de las prendas objeto del lavado se pueden establecer los siguientes apartados:

- a) Ropa plana y de rizo.
- b) Ropa verde de algodón 100%.
- c) Ropa de forma de usuarios.
- d) Uniformidad
- e) Cortinas
- f) Otros

Y atendiendo al grado y naturaleza de la suciedad, se pueden establecer los siguientes apartados:

- a) Ropa infecto-contagiosa.
- b) Ropa verde.
- c) Ropa con residuos orgánicos.
- d) Ropa con residuos inorgánicos
- e) Ropa usada sin residuos apreciables.

El adjudicatario especificará el lavado que aplicará a cada tipo de ropa, atendiendo a la composición textil y al grado y naturaleza de la suciedad que contenga. En cualquier caso, primará los criterios higiénicos-sanitarios y la conservación del textil, para que al final del proceso la ropa quede en perfecto estado para su uso.

El secado deberá llevarse a cabo de forma que no supere las temperaturas máximas admisibles en cada tipo de prenda, dependiendo de la composición de los tejidos, de forma que se asegure que la prenda no encoja ni sufra deformación por encima de los límites establecidos en las fichas técnicas de cada prenda.

2.3. PLANCHADO Y DOBLADO O PLEGADO

2.3.1. La ropa lisa o de línea se planchará a través de calandras, preferentemente de vapor y provistas de introductores de ropa.

2.3.2. El planchado de prendas uniformidad, podrá ser de forma manual o por túneles. La ropa de forma se planchará preferentemente por túneles de vapor y prensas rotativas, siempre que el acabado de la misma presente la calidad apropiada para su reparto. En el caso de que no se alcanzase los niveles de calidad requeridos, el responsable del contrato podrá exigir al adjudicatario el planchado manual o cualquier otro método que garantice la calidad de la misma sin aumento de coste.

2.3.3. Para conseguir un óptimo nivel de planchado de la ropa de forma, el adjudicatario deberá observar las siguientes recomendaciones:

- Lavar usando solo un 80% de la capacidad de los túneles de lavado o lavadoras.
- La presencia de cloruros en el agua (expresado como cloruro sódico) pueden producir problemas de planchado y aspereza en la ropa si sobrepasa los 1,5 gr/l.
- Se deberá utilizar para el lavado agua blanda o descalcificada con una dureza aproximada de 4ºdF.
- Enfriar progresivamente la ropa después del lavado-desinfección.
- Dejar la ropa con suficiente humedad (entre el 40 y el 50%).
- Colgar la ropa inmediatamente una vez se descargue de la lavadora.

2.3.4. En cuanto al plegado de la ropa lisa o de línea, con respecto a las sábanas recibirán siempre 5 plegados. Según sea el tipo de introducción los plegados se harán 3+2 (tres longitudinales más dos cruzados) o bien 2+3 (dos longitudinales más tres cruzados). De cualquier forma, se realizarán de tal modo que el lado pulido (en contacto con la cubeta) quede siempre al exterior. Las otras prendas de línea recibirán distinto número de plegados según su tamaño (ej. colchas 2+2, entremetidas 2+1, etc.).

2.3.5. La ropa de quirófano limpia se entregará en condiciones adecuadas para ser esterilizadas sin ningún tipo de manipulación y con el Plegado que por parte de las Unidades de Esterilización se indique.

2.4. ENTREGA DE ROPA LIMPIA

2.4.1. La ropa limpia se entregará en los lugares que designe el responsable del contrato. En el **Anexo A** al PPT se recogen los puntos de entrega. Tanto la ropa plana como la de forma se entregará lavada y planchada, con repaso de botonadura o cinta. Para determinar las características de los carros de ropa limpia se aplicará lo estipulado en el punto 2.1.3. del presente Pliego. La entrega de la lencería y vestuario se efectuará de acuerdo a la siguiente distribución en carros diferentes:

1. La ropa de cama
 - sábanas
 - fundas de almohadas y colchas
 - sabanetas y entremetidas
 - fundas de colchón y mantas
2. Ropa de usuario
3. Ropa de forma verde
4. Ropa plana verde
5. Uniformidad
6. Rizo
7. Rota
8. Cortinas
9. Otros

Esta clasificación de entrega será susceptible de cambio por indicación del responsable del contrato.

2.4.2. La ropa plana, verde y de usuario limpia, deberá ser entregada empaquetada en material cien por cien reciclado, micro perforado y cerrado, al objeto de que se evite la contaminación en la manipulación y traslado, en unidades concretas de similares características y de contenido normalizado por lo que respecta al número de unidades, y que determinará el responsable del contrato (a modo de ej. se requerirá: las sábanas empaquetadas en grupos de 5 unidades, así como entremetidas, sabanillas ..., los pijamas de enfermos se empaquetarán clasificados por chaquetilla y pantalón, las mantas se empaquetarán individualmente ...). La ropa se entregará en carros-estantes con ruedas aportados por el adjudicatario, y que quedarán a disposición del SAS hasta que se descarguen.

Para facilitar el contaje, cada paquete llevará una etiqueta identificativa en color distinto para cada tipo de ropa, conforme a la clasificación que las Unidades de Lencería indiquen, que reflejará: tipo de artículo, talla, unidades y peso como mínimo, y en el caso de bolsas de papel, para cada tipo de prenda se utilizará un color de bolsa de papel y número de unidades estandarizado, de forma que una simple visualización del carro, permita saber qué tipo de prenda porta.

2.4.3. La ropa de uniformidad limpia se entregará colocada en perchas colgadas en carros adecuados, aportados por el adjudicatario o en paquetes doblados y empaquetados.

2.4.4. La ropa limpia no apta para su uso se entregará aparte, indicando la causa, deterioro, rotura, manchas irreversibles, etc., con su correspondiente nota. El responsable del contrato procederá a la baja de dicha ropa, estando obligado el adjudicatario a la reposición de las prendas deterioradas por causas imputables a él.

2.4.5. La ropa limpia deberá ser entregada exenta de humedad, siendo el máximo permitido del 2%.

2.4.6. En el momento de la entrega de ropa limpia, el personal de la empresa adjudicataria pesará la ropa entregada en presencia del personal designado al efecto por el responsable del contrato. Para ello, se extenderá un comprobante (aportado por el adjudicatario) y que deberá ser firmado por ambas partes. Para efectuar las tareas de pesaje el adjudicatario dispondrá de básculas calibradas a tal efecto, cuyo coste está incluido en el precio del contrato. Los datos de pesaje de la limpia servirán de base para determinar la relación entre kilogramos ropa sucia y kilogramos de ropa limpia entregada (apartado 6.5 del presente pliego).

En el albarán se indicará, como mínimo, fecha, relación de artículos y número de unidades, se indicará aparte las unidades de los artículos fuera de uso anotando su causa (roto, deteriorado...), kilogramos de los distintos tipos de ropa enviada y la relación nominal de los carros correspondientes a la entrega diaria.

Se procederá primero a la entrega de la ropa limpia hasta el interior de la Unidad de Lencería, y a continuación la recogida de la ropa sucia, evitando en todo momento manipulaciones distintas que pudieran dar lugar a contaminación.

La ropa limpia entregada en una fecha corresponderá a la ropa sucia retirada en la fecha anterior, excepto la que, por causa de rechazo en el proceso de lavado, no pueda ser entregada, siendo cuantificada por el adjudicatario y notificada al responsable del contrato, y será descontada como kg de ropa de rechazo. Será causa de rechazo los criterios siguientes:

- Existencia de restos de materia orgánica en la ropa.
- Manchas.
- Uniformidad con insuficiencia de calidad de planchado.
- Prendas con roturas.
- Pantalones y chaquetas de uniformidad (profesional y quirúrgica) sin cordones para atar y/o falta de botones.
- Prendas con restos de producto de los procesos de lavado.
- Ropa de línea o lisa quirúrgica mal plegadas.
- Cualquier otro motivo considerado por los responsables de las Unidades de Lencería que afecte a la calidad del servicio prestado.

2.4.7. Previo a la entrega, el sistema informático de la planta, deberá enviar al correo electrónico designado por el responsable del contrato, albarán en formato pdf de la mercancía que está prevista la entrega, así como los datos en formato Excel o compatible referidos a la entrega con la siguiente estructura:

Centro	Fecha	Albarán	Código artículo	Descripción	Unidades	Unidad de medida	Kilogramos

2.4.8. Referente a la reposición por extravío o rotura en el proceso de lavado, mensualmente, el responsable del contrato y el adjudicatario estarán obligados a realizar balance por las diferencias habidas entre las salidas de ropa sucia y entregas de ropa limpia, siendo obligación del adjudicatario llevar a cabo la reposición de las prendas extraviadas o deterioradas en el proceso de lavado, por otras de características y calidad similar. A este respecto, el responsable del contrato facilitará al adjudicatario el cuadro de características técnicas y composición de las diferentes prendas.

Las prendas que hubieran de ser repuestas, lo serán en el periodo entre dos balances consecutivos, inmediatamente posteriores al periodo en el que se hayan detectado las diferencias, siendo entregadas y conformadas en la Unidad designada.

La no-reposición de las diferencias habidas en un plazo de 30 días desde la realización del balance dará lugar el descuento del importe de las prendas en la facturación del mes siguiente, sin previa intimación por parte de la Administración.

En ningún caso y bajo ningún concepto, la empresa adjudicataria podrá unilateralmente retirar prenda alguna entregada para su lavado, alegando el deterioro natural o accidental de la misma. Deberá proceder al respecto entregando la ropa sin plegar y advirtiéndolo de su estado al personal de la Unidad de Lencería.

2.4.9. Para facilitar el recuento de unidades entregadas, la adjudicataria pondrá a disposición la implantación de un sistema informático, donde se dotará a los profesionales de Tablet, PDA o similar que interactúan con la aplicación informática, y permita al responsable del contrato o persona que él designe, hacer recuento diario, controlar stock definidos, y cantidad servida de unidades limpias, permitiendo vía web o de la forma que se acuerde, el acceso a listados de repartos por prendas entre dos fechas.

3. HORARIO DE ENTREGA Y RECOGIDA.

3.1. Se realizará según necesidades de los puntos de recogida y entrega indicados en el **Anexo A** al PPT.

3.1. El horario de entrega de ropa limpia y recogida de la ropa sucia lo fijará el responsable del contrato y podrá ser modificado por necesidades organizativas-asistenciales, previa comunicación al adjudicatario.

3.2. La disponibilidad del servicio será diaria, abarcando todos los días de la semana incluidos domingos y festivos. Si por necesidades se requiriera alguna entrega extraordinaria, ésta será comunicada justificadamente al adjudicatario.

4. PERSONAL

4.1. El personal que preste sus servicios en la empresa dependerá única y exclusivamente del adjudicatario, quién tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, y de Protección y Prevención de Riesgos Laborales.

4.2. En Prevención de Riesgos Laborales, la persona contratista deberá contar con un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

4.3. Toda responsabilidad por daño o perjuicio que sufran, tanto el personal como los bienes de la empresa, en la prestación del servicio, serán por cuenta de éste.

4.4. El adjudicatario está obligado a presentar, junto con la factura mensual, copias de las liquidaciones de Seguridad Social, documentos RNT (Relación Nominal de Trabajadores) y RLC (Relación de Liquidación de Cotizaciones), o certificado que acredite estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

4.5. Dado el carácter administrativo del contrato y la carencia de relaciones laborales entre los trabajadores de la empresa y el SAS, ésta deberá garantizar la prestación del servicio en caso de huelga del personal con el establecimiento de servicios mínimos.

5. GARANTÍA DEL SERVICIO.

5.1. El adjudicatario tomará las medidas oportunas para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias, y supondrá como mínimo los siguientes medios:

- Sobredimensionamiento de maquinaria.
- Existencia de otra planta propia o acuerdo con ajenas, formalizados en escritura pública.
- En caso de rescisión del contrato el adjudicatario viene obligado a la continuidad en la prestación del servicio hasta nueva adjudicación y contratación.
- El adjudicatario está obligado a comunicar inmediatamente al responsable del contrato de cuantas anomalías ocurran en su empresa que puedan afectar a la normal prestación del servicio contratado.

A tal efecto, en la documentación técnica aportada se incluirá tipo de instalación, características y capacidad garantizada de producción de las instalaciones alternativas disponibles para subsanación de cualquier emergencia.

5.2. Situaciones excepcionales

Si la ejecución del servicio se interrumpe durante 24 horas seguidas, el responsable del contrato podrá dar a la ropa no tratada la solución que considere más adecuada con el fin de mantener la continuidad del servicio en condiciones normales, produciéndose los siguientes efectos:

- Descuento del incremento de los gastos ocasionados en la próxima factura o en su defecto abono por parte del adjudicatario.

En aquellos casos en los que, por motivos ajenos a la Administración, la Adjudicataria no pueda realizar la recogida y entrega de lencería un día, esta deberá organizar previamente el servicio para que no se vean afectados el mismo, realizando en caso necesario doble recogida el día previo o doble entrega en el día posterior en los horarios establecidos por el responsable del contrato.

6. CONTROLES DE CALIDAD.

6.1. Para ejercer las funciones de control e inspección que se derivan del contrato con el adjudicatario, habrá, al menos, un responsable del contrato ante el adjudicatario.

6.2. El responsable del contrato o persona en quien delegue, podrá, en cualquier momento, inspeccionar las instalaciones, procesos de trabajo y la ejecución del servicio de acuerdo a lo estipulado en los pliegos que rigen la contratación del servicio, así como en lo recogido en la oferta de la mercantil adjudicataria. Se podrá realizar auditorías semestrales, si lo considera necesario, cuyos gastos correrán a cargo del adjudicatario.

En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares, o en las que se incluyan en el contrato, el responsable del contrato comunicará al adjudicatario mediante la correspondiente acta de incidencias, en la que se hará constar la anomalía detectada, y que en cualquier caso deberá ser recibida y firmada por el mismo.

La empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la corrección de irregularidades o alteraciones que se produjesen en el Servicio.

6.3. Para poder evaluar la calidad del servicio de lavandería ofrecido, el responsable del contrato establecerá los controles relacionados a continuación, cuyos resultados serán condición indispensable para el abono de las facturas correspondientes:

6.3.1. Control bacteriológico.

La empresa adjudicataria se obliga a efectuar controles periódicos a petición del responsable del contrato, en laboratorio independiente acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para comprobar las condiciones higiénicas de la ropa en sus distintas fases del circuito, y serán:

1. Control preventivo: la realización de controles en las instalaciones de la lavandería, vehículos y carros de transporte.
2. Control en recepción: controles por muestreo para medición de presencia de bacterias en la lencería y uniformidad.

Los parámetros de control higiénico-sanitarios de la ropa lavada serán determinados y evaluados por el Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública que indique el responsable del contrato.

6.3.2. Control de calidad del textil.

El responsable del contrato proporcionará al adjudicatario ficha técnica de la ropa a lavar. La empresa adjudicataria queda obligada a efectuar controles periódicos (a petición del responsable del contrato), en laboratorio independiente acreditado por ENAC, para comprobar que los tejidos tratados conservan sus propiedades naturales y de que el textil esté libre de impurezas, incrustaciones y residuos de suciedad, así como de restos de detergentes y bloqueantes, para garantizar su confortabilidad y vida útil.

Esta información podrá ser requerida al adjudicatario en cualquier momento y facilitada al responsable del contrato en un plazo de 24 horas.

Los controles bacteriológicos y textiles se facilitarán al responsable del contrato, que se reserva en todo momento la facultad de realizar controles paralelos.

El coste ocasionado por los controles periódicos o paralelos se repercutirá en el adjudicatario.

El responsable del contrato podrá solicitar, a costa del adjudicatario, controles del textil nuevo antes de su puesta en circulación. Será la Unidad de Lencería la encargada de proporcionar al adjudicatario las prendas para su control previo al uso.

6.3.3. Control analítico del agua.

La empresa adjudicataria estará obligada a efectuar mensualmente análisis de aguas, en laboratorio independiente, de sus lavanderías, para determinar PH, contenido de sales, materia suspendida, materia orgánica, dureza (contenido de cal) y contenido de hierro y manganeso. Los mismos han de mantenerse en aquellos niveles recomendados por la normativa que sea de aplicación. Estos documentos podrán ser requeridos en cualquier momento por la administración contratante.

No obstante lo anterior, en el proceso de lavado los valores PH deberán ser los siguientes:

- Prelavado: de 12 a 14.
- Lavado: de 10 a 12.
- Aclarado: neutro o ligeramente ácido 6,5 a 7.

En el caso de presencia de hierro en el agua en forma de sales ferrosas y sales solubles, que en contacto con el cloro no estabilizado u oxígeno se transforman en sales férricas que se depositan sobre el tejido ocasionando amarillamiento, pérdida de peso y resistencia y formando manchas, dando lugar al denominado “daño catalítico”, que se dará también en baños que contengan metales y equipos de lavado con piezas que no sean de acero, ya que estos metales actúan como catalizadores de la reacción, provocando una liberación brusca de agente oxidante que ataca a las moléculas de celulosa, diluyéndolas en forma de hidrocélulosa (solubles en agua), se deberá evitar el uso de blanqueantes químicos para el desmanchado de la ropa, y sobre todo los compuestos de perborato sódico, para lo cual deberán ser sustituidos por blanqueantes ópticos o cloro orgánico estabilizado.

En la documentación técnica aportada se deberá incluir los valores PH, dureza (expresada en grados de dureza franceses °dF), materia orgánica en suspensión, niveles de cloruros (expresados como cloruro sódico en gr/l.) y presencia de hierro del agua de los procesos de lavado de los licitantes, justificada mediante aportación de analítica de laboratorio autorizado por la Consejería con competencias en medioambiente de la Junta de Andalucía.

6.3.4. Control por la unidad de lencería.

Una vez realizada la entrega de la ropa limpia por el adjudicatario, se realizará por los responsables de las Unidades de Lencería diariamente un muestreo con evidencia escrita, consistente en coger una prenda de forma aleatoria de cada tipo de ropa empaquetada, a fin de comprobar su terminación de planchado, olor, ausencia de manchas y roturas, etc., e igualmente con la uniformidad. Los resultados del muestreo serán comunicados al adjudicatario para su conocimiento y efectos.

6.3.5. Sistemática de observaciones.

A) Diariamente existirá una correlación entre los kilogramos de ropa sucia recogido por el adjudicatario y los entregados limpios al día siguiente, descontando las que por causas de “rechazo” en el proceso de lavado no pueda ser entregada (como indica el punto 2.4.6).

La equivalencia entre ropa sucia recogida es del 95% sobre ropa limpia entregada.

B) Diariamente se devolverá a la lavandería la ropa que, habiéndose entregada como limpia para su uso, el Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública o personal responsable designado por el responsable del contrato no la consideren como tal, por residuos orgánicos e inorgánicos, manchas, etc.

El % de “rechazo” se considerará por tipo de ropa limpia entregada (según el punto 2.2.7), y no en el total de kilogramos / día

C) El adjudicatario entregará diariamente (como se indica el punto 2.4.4.) la ropa que después de su lavado esté rota o deteriorada, no debiendo aparecer empaquetadas con las limpias para su uso.

D) Del deterioro o extravío de prendas o artículos enviados a lavar e imputables al adjudicatario, responderá como se recoge en el punto 6.5.

6.4. Otros parámetros de calidad.

Al margen de estos indicadores de calidad relativos a la ropa limpia, serán también objeto de seguimiento:

- Cumplimiento del horario establecido.
- Estado de los carros.
- Empaquetado de la ropa.

- Plazo de entrega de artículos extraordinarios enviados a lavar.
- Cumplimiento de cualquier obligación prevista en el presente pliego.
- Ropa entregada en un punto distinto al fijado por el responsable del contrato.

Asimismo, el responsable del contrato se reservará, en todo momento, el derecho a implantar cualquier otro tipo de control no fijado expresamente en el presente Pliego.

6.5. Penalizaciones y minoraciones de la facturación en función de los índices mensuales de calidad.

A) Mensualmente se calculará los índices medios siguientes (en Kg):

- a) % ropa limpia / ropa sucia.
- b) % ropa de “rechazo” / ropa limpia, por tipo de ropa, según punto 2.2.7.
- c) % ropa rota enviada de la lavandería / ropa limpia, por tipo de ropa, según punto 2.2.7.

B) Mensualmente se detallará relación de artículos deteriorados o extraviados por tipo (según punto 2.2.7.) que se repondrán o descontará su precio en la factura del mes inmediato, levantando acta de incidencias.

C) Diariamente se verificará el estado de los carros, dando aviso al adjudicatario de los que están en mal estado.

Por tanto, los factores correctores serán:

1.- Para el apartado A) los siguientes:

- a.) El tanto % será mayor o igual al 95%. Si este resultase inferior el factor corrector en la facturación mensual será de 11 Kg menos por cada kg que falte para dicho tanto.
- b.) El tanto % deberá ser menor o igual al 3% por tipo de ropa. Si este resultase superior, el factor corrector en la facturación mensual será de 11 Kg menos por cada kg que supere dicho tanto.
- c.) El tanto % deberá ser menor o igual al 3% por tipo de ropa. Si este resultase superior, el factor corrector en la facturación mensual será de 11 Kg menos por cada kg que supere dicho tanto.

El importe recogido en Kg, es el equivalente al coste medio sin IVA de reponer un Kg de sábanas de 2,60 m X 1,60 m (dos unidades), que, estadísticamente, es la que supone el mayor porcentaje de ropa y con la que se tiene más incidencias.

2.- Para el apartado B):

Parámetros a seguir en artículos deteriorados o extraviados por tipo (según punto 2.2.7):

- Mensualmente se detallará relación de artículos deteriorados o extraviados por causa imputable al servicio de lavandería y que serán repuestas por el adjudicatario, a cuyos efectos se solicitará por parte del responsable del contrato a un proveedor habitual de cada tipo de ropa. El importe de la factura de esta ropa minorará el importe de la factura del mes inmediato posterior.

3.- Para el apartado C):

- Si, dado el aviso, se tarda más de 5 días en repararlo o sustituirlo, la facturación del mes inmediato posterior se reducirá en 250 Kg por cada carro no reparado o sustituido en el citado plazo.

El importe establecido en Kg es el equivalente al coste medio sin IVA de un carro nuevo.

7. MEMORIA TÉCNICA EXPLICATIVA.

Los licitadores deberán presentar una memoria explicativa que incluya, como mínimo:

A) Descripción de la planta donde se procesará la ropa, tipo de maquinaria y personal disponible, capacidad de lavado Kg/día, así como características constructivas, sobre todo en lo referente a las medidas tomadas para asegurar las condiciones higiénicas del proceso. Tecnología, maquinaria y líneas de producción a utilizar, se valorará la aportación de fichas técnicas de las fases del proceso de tratamiento

B) Descripción del proceso completo de lavado de la ropa, señalando en cada fase productos, tiempo y temperaturas de tratamiento.

C) Descripción del sistema de transporte por hospital, indicando las características e identificación de los tipos de vehículos y de todos los elementos utilizados. Descripción del sistema de higienizado de los vehículos y carros de transporte

D) Descripción del sistema de control de puntos críticos en las distintas fases del proceso de la ropa.

E) Descripción del modo en que se llevará el pesado de ropa o cualquier otra prenda tanto en sucio como de las entregas de limpio, así como el proceso relativo a la recogida, clasificación en planta, lavado y desinfección, secado, planchado, plegado y empaquetado transporte y entrega.

F) Costurero: Solución ofertada para abordar los casos de ropa susceptible de reparación, descosidos, roturas, abotonado de prendas, cremalleras etc..

Deberán detallar con amplia información el grado de resolución de los casos posibles y los medios empleados al respecto.

8. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

8.1. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de todos los requisitos legales medioambientales vigentes aplicables a la actividad desarrollada, así como con los de los Sistemas de Gestión Medioambiental, para lo cual se le podrá requerir cuantos informes y autorizaciones emitidos por organismos oficiales sean necesarias para dar cumplimiento a los requisitos legales que les sean de aplicación.

8.2. El proveedor/contratista responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al SAS de cualquier responsabilidad sobre el mismo. Para evitar tales incidentes, la mercantil ofertante adoptará con carácter general las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como Peligrosos, según la Lista Europea de Residuos (LER) vigente en cada momento.

8.3. En casos especiales, se podrá recabar del proveedor/contratista evidencia de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal de la comercial para el correcto desarrollo del trabajo en cumplimiento a los requisitos legales medioambientales aplicables a la actividad desarrollada.

8.4. Sin ánimo de exhaustividad, a continuación se relacionan algunas de las prácticas a las que el proveedor/contratista se compromete para la consecución de una buena gestión medioambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en el proceso.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado.
- Segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

8.5. El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso del trabajo que se le confía. El responsable del contrato podrá recabar con posterioridad un informe escrito referente al hecho y sus causas.

8.6. El proveedor/contratista se compromete a entregar al responsable del contrato un informe con carácter mensual de analítica de vertidos realizado por laboratorio autorizado por la Consejería con competencias en Medioambiente de la Junta de Andalucía.

8.7. El adjudicatario deberá tender, siempre que sea posible, a los siguientes criterios medioambientales:

- Embalaje primario de los productos
- Inocuidad de los componentes
- Biodegradabilidad
- Contenido de materiales reciclados
- Posibilidad de reutilización y reciclado
- Servicio posventa de recogida y reciclado
- Producto fabricado bajo un Sistema de Gestión Medioambiental

8.8. Los detergentes y aditivos empleados por la empresa adjudicataria deberán cumplir, como mínimo, con lo requerimientos legislativos relacionados a continuación:

- Real Decreto 770/1999, 7/5/99, por el que se aprueba la Reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de detergentes y limpiadores. BOE 18/5/1999.
Corrección de errores: BOE 4/9/1999.
- Directiva 03/4/CE, 28/1/03, relativa al acceso del público a la información medioambiental y por la que se deroga la Directiva 90/313/CEE. DOCE L 29, 14/2/03.
- Reglamento CE/648/04, 31/3/04, sobre detergentes. DOCE L 104, 8/4/04.
Modificación:
 - Reglamento CE/907/06, 20/6/06. DOCE L 168, 21/6/06
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

8.9 En consonancia con lo dispuesto en la Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, el Servicio Andaluz de Salud tiene establecido un procedimiento para el control y cuantificación de los gases de efecto invernadero emitidos en la prestación de los servicios que les son propios.

Este control se lleva a cabo tanto en aquellas emisiones que se consideran directas (propias de los centros sanitarios por sus instalaciones, vehículos, etc.) como de aquellas indirectas generadas por empresas proveedoras de servicios necesarios para realización del servicio encomendado.

Por todo ello, es preciso que los proveedores, a los que se les supone también la emisión de gases contaminantes, monitoricen y controlen de manera eficiente esas emisiones; y particularmente, en este contrato, la emisión asociada al consumo energético del lavado de ropa sucia, así como las emisiones asociadas al transporte recogida de ropa sucia y entrega de ropa limpia

La inscripción en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción del Ministerio para la Transición Ecológica significa que la empresa ha usado una metodología validada para la cuantificación de sus emisiones y ha planificado acciones de reducción de las mismas. Asimismo, tal y como se prevé en el art. 10 del RD 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción dióxido de carbono, este extremo puede acreditarse mediante certificados equivalentes u otros medios de prueba de medidas equivalentes de gestión medioambiental.

Obviamente, todo lo anterior, en lo que refiere a la relación con proveedores viene avalado en el texto de la Política Ambiental del SAS aprobada por la Dirección Gerencia en octubre de 2017.

En este sentido, es preciso que el adjudicatario acredite durante el primer año de la ejecución del contrato, su inscripción en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción del Ministerio de Alimentación, Agricultura y Medio Ambiente, cuando menos, lo incluido en el Artículo 6 del Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono: Actos sujetos a inscripción de la Sección a) «Sección de huella de carbono y de compromisos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero».

También se admitirá, conforme a lo previsto en el art. 10 del RD 163/2014 y en el art 94.2 de la LCSP, la acreditación de que la empresa utiliza una metodología que le permite controlar y adoptar medidas de reducción de gases con efecto invernadero mediante certificados equivalentes u otras pruebas de medidas equivalentes de gestión medioambiental.

8.10. La ausencia de observancia de lo recogido en esta cláusula podrá ser objeto de penalización según lo recogido en el PCAP y su cuadro resumen.

9. MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL PROCESADO DE LA ROPA CONTAMINADA.

Los trabajadores de la adjudicataria que manipulen la ropa contaminada deberán utilizar para la clasificación y manipulación de la misma, las barreras preventivas que a continuación se detallan:

1. Barreras físicas: consisten en la utilización de batas de protección, guantes, mascarillas, etc.
2. Barrera sanitaria: separación física completa y rigurosa entre la zona contaminada y la zona limpia. El personal de la zona sucia debe ser distinto al de la zona limpia.
3. Barreras químicas: con el uso de desinfectantes, antisépticos, etc., la desinfección puede llevarse a cabo por:
 - a. Inmersión: removiendo la ropa con el fin de no favorecer celdas de cultivos.
 - b. Pulverización: aplicando finas gotas con aparatos adecuados que permitan humedecimiento uniforme de la ropa.
 - c. Esterilización: mediante calor, radiaciones, filtración, etc.
4. Barrera biológica: mediante vacunas profilácticas y la inmunidad natural.

5. Barrera educativa: evitando la propagación de infecciones mediante el uso de las buenas prácticas higiénico-sanitarias.

10. - SEGUIMIENTO VALORACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO:

Para verificar el cumplimiento del objeto de esta contratación se establecerá un sistema de gestión de la calidad de la prestación del servicio que podrá ser aplicado en cualquier momento en la facturación a juicio del responsable del contrato.

Este sistema estará basado en una Comisión de Seguimiento constituida, al menos, por:

- Representante de la Dirección Económica y de Servicios Generales de los centros hospitalarios vinculados al contrato.
- Jefe de Servicio, o persona por él designada, de Servicios Generales de los centros hospitalarios vinculados al contrato.
- Responsable del Servicio de Medicina Preventiva e Higiene Hospitalaria o Técnico competente de los centros hospitalarios vinculados al contrato.
- Responsable de la UPRL de los centros hospitalarios vinculados al contrato.
- Responsable del contrato
- Representante técnico de la empresa adjudicataria.

Siendo sus funciones, al menos, las siguientes:

- Toma de consideración del informe que semestralmente debe remitir a la Comisión el responsable del contrato sobre los incumplimientos y, por extensión las penalidades, que se hayan impuesto a la adjudicataria. La Comisión, tras estudio de dicho informe, podrá aplicar otras sanciones que estén contenidas en los pliegos de prescripciones técnicas y de condiciones administrativas particulares, así como en los demás documentos integrantes del contrato.
- Podrá inspeccionar al personal y su trabajo en todo momento, suscribiendo un informe en el que se hará constar la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados de acuerdo con las exigencias del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- A la vista de dicho informe, la Comisión determinará según la definición de incidencias, el grado de los incumplimientos y las posibles sanciones.

La Comisión se reunirá semestralmente y cuando motivadamente lo considere oportuno alguno de sus miembros. La misma, por mayoría de sus miembros, podrá modificar la periodicidad de sus reuniones.

POR LA ADMINISTRACIÓN

POR EL CONTRATISTA.

Anexo A al PPT
Expediente P.A. 118/2021
Puntos, días y horas de entrega y recogida

Puntos de recogida de ropa sucia			
Centro	Lugar	Días	Horario
Área de Gestión Sanitaria de Osuna	Lencería del Hospital de la Merced de Osuna	De lunes a domingo	8:00
	Hospital Écija	De lunes a Sábado	18:00
Hospital Universitario Virgen Macarena	Lencería del Hospital Universitario Virgen Macarena	De lunes a domingo	de 10:30 a 11:30
	Lencería Hospital San Lázaro	De lunes a viernes ambos inc	8:00 a 9:00
	Centro Periférico de Diálisis	lunes, miercoles y viernes	8:00 a 14:00
	Comunidad Terapéutica C/ Jesús del Gran Poder nº 88 (Sevilla)	Martes	8:00 a 14:00
	Centro de Especialidades Esperanza Macarena, C/ María Auxiliadora nº 4	Viernes	8:00 a 14:00
	Hospital Sierra Norte de Sevilla	lunes, miercoles y viernes	8:00
	Hospital Macarena Cartuja (pendiente de apertura)	De lunes a viernes ambos inc	pdte
Hospital Universitario Virgen del Rocío	Lavandería del Hospital Universitario Virgen del Rocío	De lunes a domingo	14:00

Puntos de entrega de ropa limpia			
Centro	Lugar	Días	Horario
Área de Gestión Sanitaria de Osuna	Lencería del Hospital de la Merced de Osuna	De lunes a domingo	8:00
	Hospital Écija	De lunes a Sábado	18:00
Hospital Universitario Virgen Macarena	Lencería del Hospital Universitario Virgen Macarena	De lunes a domingo	de 10:30 a 11:30
	Lencería Hospital San Lázaro	De lunes a viernes ambos inc	8:00 a 9:00
	Centro Periférico de Diálisis	lunes, miercoles y viernes	8:00 a 14:00
	Comunidad Terapéutica C/ Jesús del Gran Poder nº 88 (Sevilla)	Martes	8:00 a 14:00
	Centro de Especialidades Esperanza Macarena, C/ María Auxiliadora nº 4	Viernes	8:00 a 14:00
	Hospital Sierra Norte de Sevilla	lunes, miercoles y viernes	8:00
	Hospital Macarena Cartuja (pendiente de apertura)	De lunes a viernes ambos inc	pdte
Hospital Universitario Virgen del Rocío	Lencería del Hospital Universitario Virgen del Rocío	De lunes a domingo	8:00

Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Área de soporte al puesto y área de sistemas

Cláusulas TIC. Anexo B al PPT

Equipo provincial TIC de Sevilla
Versión: 3.0

Aplicativo: Cláusulas TIC tipo

Proyecto: Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación

<Logo aplicativo>

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

Hoja de Control del Documento

Documento	Cláusulas TIC. Anexo al PPT / Equipo provincial TIC de Sevilla	Versión	3.0
Sistema	Cláusulas TIC tipo	Código	Clausulas_Tipo
Proyecto	Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación	Código	[SPU][SIST] Clausulas
Elaborado por	Alfredo Martínez (Equipo provincial TIC Sevilla) Luis Santiago Sánchez (Equipo provincial TIC Sevilla)	Fecha	20/04/2018
Validado por	Luis Santiago Sánchez (Equipo provincial TIC Sevilla)	Fecha	24/04/2018
Aprobado por	Ismael Vargas Pina (Equipo provincial TIC Sevilla)	Fecha	30/04/2018
Fichero	Cláusulas TIC. Anexo v3_3.docx		
Plantilla	OCA_PLT_Generica_Vertical	Versión	01.00

Control de Modificaciones

Versión	Fecha	Autor	Descripción del Cambio
01.00	20/04/2018	Alfredo Martínez (Equipo provincial TIC Sevilla) Luis Santiago Sánchez (Equipo provincial TIC Sevilla)	Versión inicial.
02.00	24/04/2018	Luis Santiago Sánchez (Equipo provincial TIC Sevilla)	Revisión contenido final
03.00	30/04/2018	Ismael Vargas Pina (Equipo provincial TIC Sevilla)	Se incorpora normativa de integración de imagen médica.
03.01	14/5/2018	Luis Santiago Sánchez (Equipo provincial TIC Sevilla)	Cambio de conceptos en el Documento de aceptación de condiciones especiales
03.03	10/09/2018	Ismael Vargas Pina (subdirector provincial)	Se separa el contenido en dos documentos. El anexo de cláusulas propiamente dicho y el texto a incluir en el PPT. De esta forma el documento de anexo puede ser utilizado directamente.

Índice

1 Objetivo.....	3
-----------------	---

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	--	-----------------------

2 Anexo I – Normativa general para el equipamiento TIC.....	4
2.1 Acuerdos de nivel de servicio de la garantía mínimos.....	4
2.1.1 Condiciones de medida.....	5
2.1.2 Indicadores.....	6
2.2 Equipamiento homologado a suministrar.....	8
2.2.1 Características generales que aplican a todos los elementos	9
2.2.2 Criterios especiales por tipo de equipamiento:.....	12
2.3 Normativa de seguridad, parcheado de sistemas y normalización de equipos cliente.....	15
2.3.1 Preámbulo.....	15
2.3.2 Normativa interna de seguridad	15
2.3.3 Documento de “Aceptación de condiciones especiales de servicio”	16
2.4 Normativa de integraciones.....	17
2.4.1 Normativa de integraciones de imagen médica	17
3 Anexo II - Marco de referencia legal de dichas normativas.....	19

1 Objetivo

El objetivo de este documento es definir la siguiente documentación a incluir en cualquier pliego de la provincia de Sevilla.

- Anexo con normativas y cláusulas a cumplir relacionadas con el ámbito TIC.

La Subdirección TIC del SAS adopta como marco de referencia la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada como ITIL, que son buenas prácticas destinadas a facilitar la gestión del ciclo de vida de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

Asimismo, tal como indica el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), como parte de estas cláusulas se establecerán también unos Acuerdos de Niveles de Servicio mínimos que aseguren el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados.

Como parte de la implementación de estas medidas de seguridad se pueden realizar por parte de la Administración auditorías periódicas de seguridad de cualquiera de las partes del sistema, de cara a garantizar la correcta aplicación de dichas medidas e incluso a incrementar la prevención de posibles eventos adversos de seguridad o disponibilidad.

Por otra parte, además de las disposiciones indicadas en estas cláusulas, se incluyen de forma implícita todos los marcos legales actuales y futuros que sean de obligado cumplimiento para los sistemas de información de la

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

Administración Pública. A modo de ejemplo, se acompañan en el Anexo A.III algunos de los más importantes con algunos extractos que se consideran de vital interés.

2 Anexo I – Normativa general para el equipamiento TIC

En el presente anexo se van a detallar los siguientes

aspectos: • Aspectos de equipamiento homologado a suministrar.

- o Descripción de las características mínimas de los equipos y sus periféricos y de sus condiciones de suministro.
- Normativas de seguridad aplicables a los sistemas.
 - o Criterios de seguridad que deben cumplir los elementos.
- Normativas de interconectividad e integración.
 - o Caso de que los sistemas a implementar puedan disponer de interconexiones con sistemas ya implantados en el SAS, tanto para los sistemas de información corporativos, como para los locales y para los horizontales.

2.1 Acuerdos de nivel de servicio de la garantía mínimos

Como medio para garantizar la calidad de la garantía y siguiendo las indicaciones del Esquema Nacional de Seguridad, se establecen los siguientes ANS mínimos, caso de que el Pliego de Prescripciones Técnicas no defina otros ANS diferentes. Es compromiso por parte de la empresa adjudicataria cumplirlos.

Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio de garantía, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio de garantía prestado, de manera que el SAS pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que la empresa adjudicataria de cada lote de esta

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.

- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad del servicio de garantía recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en el SAS.
- La empresa adjudicataria de cada lote se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

El SAS, a través de su dirección técnica, podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con la empresa adjudicataria de cada lote. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

2.1.1 Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

2.1.2 Indicadores

El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en UNIFICA, el portal de normas técnicas del SAS.

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	Porcentaje de incidencias con tiempo de resolución en plazo Según la tipología, impacto y urgencia de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores, según la prioridad asignada, del total de incidencias con tiempo de resolución en plazo entre todas las incidencias resueltas por el proveedor para la misma prioridad.		
IO_01	• Porcentaje de incidencias con tiempo de resolución en plazo, con prioridad muy alta: el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 4 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_01 >= 90%
IO_02	• Porcentaje de incidencias con tiempo de resolución en plazo, con prioridad alta: el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 12 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_02 >= 80%
IO_03	• Porcentaje de incidencias con tiempo de resolución en plazo, con prioridad normal: el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 18 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.	Porcentaje	IO_03 >= 70%

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

	Tiempo medio de resolución de incidencias Según la tipología, impacto y urgencia de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, como la suma del tiempo de resolución de todas las incidencias entre todas las incidencias resueltas por el proveedor para la misma prioridad.		
--	---	--	--

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
IO_04	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad muy alta	Horas hábiles	IO_04 <= 4
IO_05	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad alta	Horas hábiles	IO_05 <= 12
IO_06	Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad normal	Horas hábiles	IO_06 <= 18
	Tiempo de sustitución de elemento hardware Para aquellas incidencias que requieran para su resolución definitiva de la sustitución de un elemento hardware, se establece el tiempo de sustitución de elemento hardware como el tiempo comprendido entre la asignación inicial de la incidencia y la sustitución completa del elemento hardware afectado.		
IO_07	Porcentaje de incidencias con tiempo de sustitución de elemento hardware en plazo	Porcentaje	IO_07 >= 80%
IO_08	Tiempo medio de sustitución de elemento hardware	Horas hábiles	IO_08 <= 24

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

IO_09	Porcentaje de incidencias asignadas al adjudicatario con incumplimiento en el plazo de resolución que son reclamadas Porcentaje de incidencias asignadas al adjudicatario que, con incumplimiento en el plazo de resolución según su prioridad, son reclamadas respecto del total de incidencias asignadas al adjudicatario.	Porcentaje	IO_09 <= 1%
IO_10	Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario que son reabiertas Porcentaje de incidencias resueltas por el adjudicatario que son reabiertas respecto del total de incidencias resueltas por el adjudicatario. Se entiende resuelta por el adjudicatario aquella incidencia en la que es el propio adjudicatario el que hace la propuesta de cierre de la incidencia.	Porcentaje	IO_10 <= 1%

2.2 Equipamiento homologado a suministrar

Todo el equipamiento informático que se suministre debe cumplir con estos criterios de homologación mínimos, que van encaminados a que su funcionamiento dentro de los sistemas del SSPA sea lo más homogéneo posible y no genere ningún tipo de incompatibilidad, problemática colateral o coste adicional a la Administración Pública.

La relación entre el proveedor adjudicatario y la STIC debe iniciarse siempre desde la unidad de gestión o servicio de referencia destino del equipamiento o la Plataforma Logística Provincial para los contratos de carácter provincial.

Dicho interlocutor contactará con STIC por la vía establecida entre las partes, y siempre con una antelación mínima de al menos dos semanas a la instalación o conexión de equipos, indicando la empresa adjudicataria del contrato y estableciendo una primera reunión de inicio de proyecto donde la STIC solicitará toda la información necesaria para evaluar la propuesta.

Los proveedores o empresas relacionadas con este contrato deben estar adecuadamente acreditadas y sus datos registrados y actualizados en la base de datos de proveedores del SAS o en alguno de sus organismos o servicios.

La visita de técnicos o personal comercial de las empresas proveedoras, deberá ser convenientemente programada, el personal estará adecuadamente acreditado, y mostrará su acreditación a quien se la requiera, debiéndola llevar visible en sus desplazamientos por los centros.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

2.2.1 Características generales que aplican a todos los elementos.

2.2.1.1 Suministro:

El material se deberá suministrar en las instalaciones del centro destinadas a su configuración y puesta en marcha, o en su defecto en las instalaciones que el responsable TIC de Soporte al Puesto indique.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todo el hardware y software necesario para la puesta en marcha del sistema ofertado, cumpliendo siempre con las características que indique la STIC, tanto para el sistema de producción como para la salvaguardia de las copias de seguridad de los datos.

El hardware ofertado deberá contar con mecanismos de tolerancia a fallos y alta disponibilidad que permitan el mantenimiento del servicio con las garantías necesarias para la finalidad del

No se aceptarán como válidas soluciones que cuenten con equipamiento ya existente en el SAS, salvo que así se diga expresamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.2.1.2 Licencias:

La solución debe contemplar todas las licencias de software necesarias, propias o de terceros, para su puesta en marcha asegurándose el proveedor de cumplir con la normativa explícita de cada fabricante para los productos que incluyan.

Asimismo, en el caso de incluir licencias propietarias de uso limitado de alguno de los productos, deberán incluirse el número de ellas necesario para dar cobertura a todos los puestos de trabajo donde se use el sistema de información a implantar, y por todo el tiempo por el que tenga vigor el presente contrato.

2.2.1.3 Garantía:

Las garantías de reparación de todo el material TIC entregado deben cubrir el plazo completo del contrato, con un mínimo de 2 años según ley, y debe garantizarse la disponibilidad de piezas de repuesto por un mínimo de 4 años adicionales. Dicha garantía debe cubrir piezas, mano de obra y cualquier otro tipo de coste de reparación de forma que el elemento suministrado pueda volver a quedar operativo en el menor plazo posible. Caso de no poder repararse, la empresa suministradora deberá sustituir el dispositivo por uno de características similares o superiores al averiado.

Durante la vigencia del presente contrato, la empresa adjudicataria será responsable del seguimiento del estado de los equipos, la coordinación, planificación y resolución de las averías y/o problemas que pudieran producirse, la definición de ventanas de intervención para el servicio de soporte, la verificación de resolución al cierre de la solicitud y el registro y validación de posibles actualizaciones en la base de datos de software o hardware del SAS.

2.2.1.4 Consumibles:

Todos los elementos proporcionados deben cumplir el criterio de que sus consumibles sean adquiribles a través del catálogo de productos del Servicio Andaluz de Salud, disponible en SIGLO.

En el caso de no estar el consumible necesario incluido en dicho catálogo, el proveedor será el responsable de gestionar su alta en el mismo antes de que sea necesario realizar la primera adquisición del consumible. En su defecto será el proveedor el responsable de suministrar el material necesario sin coste para el SAS hasta que se cumpla el punto anterior.

2.2.1.5 Compatibilidad ofimática:

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

Según la Instrucción N.º 4/2016 de la Viceconsejería, para la actualización de la ofimática corporativa de la Consejería de Salud, y la ley 11/2007 de 22 de Junio, de acceso electrónico e los ciudadanos a los Servicios Públicos, las aplicaciones deberán ser compatibles con la ofimática libre, no vinculadas obligatoriamente a Microsoft u otro proveedor propietario, y para el formato de documento: “la única opción posible para el intercambio de documentos ofimáticos editables tales como hojas de cálculo, documentos de texto e imágenes y presentaciones, el siguiente formato: ISO/IEC 26300:2006 Information technology – Open Document Format for Office Applications (OpenDocument) OASIS 1.2 (ODF)”

2.2.1.6 Gestión del ciclo de vida del sistema:

Cges es el organismo de gestión de peticiones de la STIC siendo webcgcs y/o NWT la herramienta destinada a la gestión de las solicitudes de servicio de operación (incidencias, peticiones y problemas). Cualquier petición relacionada con TIC deberá registrarse en este sistema informático, y se utilizará como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento de los ANS establecidos, en caso de que los hubiera.

Por ello el adjudicatario está obligado a utilizar dicha gestión de peticiones en Cges, siendo este el principal canal desde donde los usuarios realizarán las distintas solicitudes de servicio y en el que se gestionará su resolución. Será siempre Cges la herramienta nativa para la gestión del servicio, independientemente de que la empresa internamente prefiera optar por otras soluciones propias de gestión que lleve en paralelo. El ciclo de vida de las peticiones se originará en Cges y la empresa adjudicataria será responsable de trabajar con dicha herramienta desde principio a fin de cada petición, siendo obligatorio el reporte y cierre de la petición en Cges. La STIC proporcionará al proveedor toda la documentación necesaria que debe aportar para su alta en el sistema o para su integración con una herramienta propia.

Sólo en los casos en los que la STIC considere otras opciones de forma expresa se podrá ignorar esta cláusula.

2.2.1.7 Niveles de soporte:

Se establecen dos niveles de soporte que el proveedor deberá cubrir, en función de la criticidad del sistema contratado:

Los sistemas de criticidad normal o baja deben garantizar una atención al usuario en horario laboral de 8 AM a 8 PM, de forma que cualquier usuario del sistema pueda registrar una petición de asistencia a través de Cges, o cualquier otro mecanismo autorizado expresamente por la STIC provincial.

Los servicios o dispositivos que por su criticidad o disponibilidad deban permanecer activos 24x7 recibirán un tratamiento especial por parte del adjudicatario, debiendo proporcionar las herramientas necesarias para su resolución y viabilidad cualquier día, laboral o no, las 24 horas del día.

El soporte deberá incluir:

- Resolución de incidencias de usuarios
- Atención de peticiones especiales relacionadas con la continuidad de servicio
- Consultas de formación sobre la herramienta
- Resolución de dudas sobre el uso del sistema

El sistema de contacto para este soporte debe estar claramente identificado por el proveedor en la vía de contacto y los plazos de respuesta esperados.

La resolución de las incidencias de software clínico en ningún caso serán responsabilidad de la STIC. Las incidencias hardware tendrán soporte de la STIC según el acuerdo alcanzado entre las partes y siempre teniendo en cuenta la garantía de las máquinas y el correcto inventariado en DRI (Cges).

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

En caso de conflicto sobre la responsabilidad entre varios resolutores o proveedores a la hora de tener que solucionar determinada incidencia o tarea, prevalecerá el criterio de la STIC.

2.2.1.8 Conexión remota y acceso externo:

La constitución de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía por la Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía establece que está terminantemente prohibido la instalación de cualquier tipo de línea de datos o conexión remota que no sea gestionada por dicha entidad, así que no están permitidas conexiones de datos de terceros de ningún tipo.

La única vía de conexión para proporcionar soporte remoto a los equipamientos TIC del SAS es mediante solicitud de VPN de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, bien personal para personas físicas concretas, bien en formato Sede a Sede. La STIC proporcionará los formularios necesarios que el proveedor debe rellenar para solicitar dicha conexión. Caso de que dicha conexión implique un coste, en ningún caso se podrá repercutir al SAS.

La única vía de conexión a PCs del SAS es mediante el software de Control remoto instalado y configurado por la propia STIC. Dicha conexión será de carácter autenticada, aceptada expresamente por el usuario y sujeta a todas las normas de Protección de Datos actuales y futuras que sean de cumplimiento. Está totalmente prohibido la desinstalación o desconfiguración de dicho software por parte del proveedor.

La conexión mediante otro tipo de herramientas como Escritorio Remoto, acceso directo a Bases de Datos, etc. será siempre negociada en cada caso con la STIC de forma expresa y requieren una aprobación explícita de las conexiones.

En caso de no poder proporcionarse el acceso remoto que solicita el proveedor, o de que no sea posible llevar a cabo la conexión, será responsabilidad del proveedor enviar recursos in-situ para que resuelva el problema, no pudiendo convertirse esta imposibilidad de conexión en una razón para no resolver la incidencia y no dar el nivel de soporte necesario.

2.2.1.9 Gestión de identidad:

Toda herramienta que exija autenticación de usuarios y/o validación de perfiles de usuarios deberá implementar su conexión al directorio activo corporativo, DMSAS, y a la herramienta de Gestión de Identidad del SAS (Identic). La documentación necesaria para ello será aportada por la STIC, siendo obligación del proveedor hacer las modificaciones necesarias en sus sistemas para que se cumplan estas tres premisas:

- La autenticación de usuarios será siempre contra DMSAS.
- La gestión de perfiles estará integrada con Identic.
- La activación y desactivación de usuarios será gestionada por DMSAS.
- En determinados casos, para aplicaciones que afecten al ámbito asistencial, se puede requerir que dicha integración se haga extensiva a la herramienta MACO, gestión de identidad de Diraya.

2.2.1.10 Documentación entregable:

Como parte de la solución y antes de finalizar el periodo de puesta en marcha, el proveedor deberá entregar como documentación adicional la siguiente información:

- Mapa de elementos físicos y lógicos instalados, con un inventario detallado de los elementos físicos y/o lógicos para proceder a darlos de alta, si procede, tanto en la Base de Datos de Recursos Informáticos (DRI) como en la CMDB (Nomenclatura ITIL) correspondiente.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

- Mapa de integraciones.
- Elementos físicos y lógicos a monitorizar y la forma de realizar dicha tarea.
- Elementos de los que será necesario realizar copia de seguridad, su ubicación, la técnica necesaria para realizar la copia y su periodicidad. Incluyendo el procedimiento de cómo se podría proceder a la comprobación de que la copia de seguridad es válida y fiable.
- Documentación de las licencias instaladas y de las garantías de los equipos.
- Precios de los mantenimientos de los sistemas instalados pasado el periodo de garantía.
- Documentación de las posibles exclusividades para la contratación de los mantenimientos, que deberá ser visada como válida por la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Teléfonos y/o correos de contacto para soporte y sus horarios.

2.2.1.11 Fase de devolución del servicio.

Una vez terminada la implantación de su sistema, o en caso de que el contrato termine y se retome con una nueva empresa, el proveedor deberá garantizar la entrega de toda la documentación, información y aspectos clave necesarios para que la STIC o la nueva empresa puedan seguir prestando el servicio de forma adecuada.

Caso de no ocurrir esto, el proveedor podrá incurrir en penalizaciones que se establecerán en cada caso.

2.2.2 Criterios especiales por tipo de equipamiento:

Se diferencian los criterios en función del tipo de equipamiento: PCs o estaciones de trabajo, Terminales ligeros, impresoras, electrónica de red, servidores y otros dispositivos de red.

2.2.2.1 Servidores y puntos de red

Albergando las más de 400 aplicaciones departamentales que prestan servicio en la Provincia, la infraestructura a implantar debe ser muy modular y muy escalable. Si por cada una de estas aplicaciones se instalara un servidor básico, la inversión necesaria en infraestructuras de CPD sería intolerable para el SAS.

Es por ello que la STIC se ha decantado desde hace ya algunos años por infraestructuras virtualizadas. Esto da tanto reducción de la infraestructura física necesaria, como lo niveles de alta disponibilidad necesarios para un entorno crítico como el sanitario, pues se permite funcionar a la máquina virtual en varios servidores físicos. Todo ello redundando en una reducción de los costes de explotación y mantenimiento importantes.

Igualmente, la electrónica de red necesaria para integrarse con un 100% de garantías de interoperabilidad y correcto funcionamiento en las redes de los centros exige que la propia STIC tenga una lista de equipos recomendables de cara a montar infraestructura de red.

Desgraciadamente, el altamente cambiante entorno tecnológico limita la posibilidad de indicar explícitamente en este documento el equipamiento a suministrar, por ello la infraestructura de Servidores y la Electrónica de Red que se vaya a proporcionar como parte del presente contrato se deberá consensuar en cada caso con la STIC.

Si se deberá tener en cuenta que con alta probabilidad se soliciten: incorporación de servidores tipo “Blade” para complementar la infraestructura ya existente, licencias de virtualización para dichos servidores compatibles con

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

las existentes, aumento en la infraestructura de discos SAN de la cabina o cabinas de almacenamiento existentes y aumento en la infraestructura de copias de seguridad implementada.

En los proyectos donde sea necesario instalación de nuevos puntos de red se solicitará al proveedor que realice la instalación de los mismos cumpliendo con los criterios de la STIC. Todos los requisitos en este aspecto están reflejados por la STIC en un documento interno que será puesto a disposición del proveedor cuando tengan que abordar este tipo de instalaciones, pero que a modo de resumen incluyen:

- La instalación debe ser realizada por un proveedor certificado
- El cableado debe ser Categoría 6e
- El punto de red a instalar será doble (2 tomas en rosetas adyacentes)
- La ubicación donde irán los puntos de red nuevos será determinada por el personal de la STIC junto con el responsable de la Unidad destino
- En función de la ocupación y el número de puntos necesario se puede solicitar al proveedor la inclusión de nuevos paneles de parcheo en el armario "Rack" destino, en consonancia a los ya existentes
- Toda instalación de punto de red debe ir acompañada de sus dos latiguillos finales (equipo y parcheo) de las distancias necesarias
- La nomenclatura y timbrado de las rosetas será correlativa a las existentes en el armario destino y según las normas de la STIC
- El punto debe certificarse según la categoría exigida y con la entrega de la documentación de dicha certificación se entregará también un plano de la ubicación de los nuevos puntos
- Si el número de puntos así lo justifica, la STIC podrá solicitar al proveedor la adquisición de un número de switches de red proporcional al número de puntos a instalar
- El punto de red no recibirá servicio mientras no se cumplan todas las exigencias de la STIC

Está terminantemente prohibido la instalación de elementos de red intermedios (hub's, icrowswitches, duplicadores, etc.) que vayan destinados a "multiplicar" los puntos disponibles en una zona usando una única toma de red existentes, al igual que la instalación de nuevos Racks de comunicaciones.

2.2.2.2 PCs, terminales ligeros e impresoras

Por las mismas razones indicadas anteriormente, cualquier dispositivo de usuario tipo PC o Terminal Ligero deberá cumplir una serie de recomendaciones que la STIC también tendrá disponible para su consulta a petición del proveedor, aunque a modo de referencia se incluye aquí un breve resumen.

Las características mínimas a cumplir serán:

- Sistema operativo Windows en idioma español con posibilidad de conexión a dominio de red. Deberá estar licenciado según las normativas legales existentes en cada momento según cada fabricante.
- Acceso a BIOS sin contraseña, y permisos para su configuración.
- Los equipos que necesiten maquetación o configuración previa a su instalación deberán ser enviados directamente al taller TIC que se le indique.
- El proveedor facilitará cualquier información relevante necesaria para facilitar la preparación del equipo.
- En caso de que el suministro de equipos sea de un número considerable de ellos, se puede solicitar al adjudicatario que vengan con una maqueta previa instalada, para agilizar las tareas de instalación.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

- Si fuera necesario técnicos de la empresa proveedora se desplazarán o conectarán vía remota para colaborar y asistir en la configuración del equipo.

En cuanto a las impresoras, la tecnología de impresión será siempre la indicada por la STIC. Aquellas que contravengan el estándar en uso podrán ser rechazadas y deberán ser sustituidas por máquinas que contemplen el estándar establecido.

También deberán estar validadas para trabajar con las Granjas Citrix de Diraya.

Las características mínimas para las impresoras serán:

- Las impresoras básicas o de sobremesa de usuario deben contemplar:
 - o Impresión b/n o color, el proveedor se adaptará a las necesidades del cliente. o Unidad dúplex integrada para impresión a doble cara. o Conectividad ethernet, USB y wifi.
 - o Capacidad de papel (alimentación): bandeja de papel estándar (500 hojas) o Formato de papel A5-A4
 - o Compatibilidad con los sistemas operativos en uso por el cliente o indicados por la STIC
- En caso necesario se proporcionará equipo de impresión multifunción para dar servicio a uno o varios grupos de trabajo que requieran trabajar con formatos de papel A3, A4, B4, A5, B5 de forma frecuente.

Los dispositivos de impresión permitirán en todos los casos la gestión e integración remota a través de software de monitorización, que entre otras cosas podrá supervisar o contemplar:

- Funcionalidades de control de acceso
- Supervisión y uso de dispositivos
- Gestión de activos, consumibles y monitorización
- Gestión de incidencias
- Informes
- Control de impresión de documentos confidenciales

2.2.2.3 Otros dispositivos de red

Cualquier otro dispositivo de red que se necesite conectar como parte del proyecto, deberá ser aprobado previamente por la STIC, que en caso de que sea necesario, consultará con el Servicio de Electromedicina¹ del centro.

En los casos donde esté justificado, los dispositivos pueden ser conectados a redes privadas por la seguridad del resto de la red o de los propios dispositivos.

¹ O la Subdirección a la que pertenezca en cada caso.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

2.3 Normativa de seguridad, parcheado de sistemas y normalización de equipos cliente

2.3.1 Preámbulo

A lo largo de los años la política de seguridad de infraestructuras TICs en el Servicio Andaluz de Salud se ha ido revisando y actualizando llegando a tener un parque de equipos cliente controlado y supervisado. Esto ha hecho que el número de incidentes adversos en temas de seguridad haya sido leve.

Sin embargo, las nuevas técnicas de ataques utilizadas por los desarrolladores de amenazas y la gran interconexión que existe en la actualidad entre todos los sistemas, ha desembocado en graves crisis y pérdidas de datos en algunas importantes empresas debido a fallos de seguridad que podrían haber sido evitados².

Como consecuencia de lo expuesto, es necesario que de forma URGENTE y PRIORITARIA se implementen de forma FORZOSA las políticas de seguridad vigentes (tanto en la firma del contrato como las futuras) a TODOS los equipos conectados en red dentro de centros del SAS.

En la mayoría de los casos de infecciones de virus masivas hoy en día en las empresas que se han visto afectadas, los problemas han sido provocados por equipos desactualizados o fuera del marco de seguridad de la empresa. Por ello es importante recalcar que esta normativa no sólo aplica a los equipos propiedad del SAS, sino que se debe hacer extensiva a todos los equipos conectados a la red, independientemente de la empresa que lo gestione. “Una cadena es tan débil como lo sea el más débil de sus eslabones”.

Todos los puntos desarrollados en esta normativa están amparados por las normativas recogidas en el Anexo A.II

2.3.2 Normativa interna de seguridad

A modo de revisión y para poder tener un marco de referencia común se resumen aquí las políticas a implementar:

1.- Todo equipo con sistema operativo Windows conectado a la red de datos del SAS debe estar integrado en el Dominio de Active Directory corporativo, conocido como DMSAS, su sistema operativo incluirá la licencia de Windows apropiada para poder hacer esta conexión.

2.- Todos estos equipos serán parcheados de forma automática y obligatoria para aplicar todas las recomendaciones de actualizaciones críticas de seguridad del sistema operativo, liberados por el fabricante de

² http://www.malagahoy.es/malaga/Regional-ciberataque-infecta-equipos-bloqueado_0_1150085231.html

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

este. También deberán permitir la inclusión del agente de monitorización e inventario que decida el SAS, actualmente Altiris.

3.- Todos los equipos deben tener el antivirus corporativo instalado, configurado, actualizado y activo para el análisis de amenazas en tiempo real y actualizaciones automáticas periódicas. Igualmente, todos los equipos serán escaneados en busca de virus de forma periódica y continua y los ficheros infectados serán limpiados o en caso necesario e inevitable eliminados.

4.- La nomenclatura de los equipos cumplirá obligatoriamente con el estándar SAS de nombrado de PCs, servidores, electrónica y otros dispositivos de red e impresoras.

5.- Los usuarios que trabajen en los equipos no tendrán en ningún caso permisos de administrador sobre este, ni capacidad de desactivar el antivirus o demás mecanismos de seguridad indicados con anterioridad.

6.- Todo equipo que se detecte que incumple las normas anteriormente citadas, que se comporte de forma sospechosa o que sea fuente de amenazas, será desconectado y aislado de la red del SAS y deberá ser analizado y verificado su funcionamiento por parte del proveedor en un entorno controlado antes de volver a conectarse. El proveedor, y nunca el SAS, será el único responsable de las pérdidas de servicio y problemas que se generen como consecuencia de esta situación.

7.- El acceso a los sistemas de información del SAS podrá ver deshabilitado temporalmente a cualquier usuario que voluntaria o involuntariamente actúe contra las normas indicadas. Dicho acceso sólo podrá reactivarse tras analizar el motivo de este comportamiento.

8.- Toda empresa colaboradora con el SAS que disponga de equipos conectados a la red de este organismo está obligada a cumplir estas normas de forma obligatoria y sin excepciones. Cualquier problema que sea provocado por equipos que no cumplan estas normas será responsabilidad de dicha empresa.

2.3.3 Documento de “Aceptación de condiciones especiales de servicio”

Como en toda normativa, se pueden contemplar excepciones puntuales que será necesario analizar caso por caso y determinar, por parte de la STIC, si se permiten dichas excepciones o no.

Para poder proceder a evaluar dichos casos, será necesario que los responsables de las Unidades de Gestión, Servicios o Unidades Administrativas de los centros donde se encuentren o vayan a ser instalados los equipos, o en su caso el responsable legal de la empresa que solicite esta excepción, remita a la Subdirección TIC de la provincia el documento de solicitud, cuya plantilla estará disponible en la Intranet del centro.

Las solicitudes serán evaluadas por la STIC, no siendo de aplicación hasta su aprobación y firma. No se podrá proceder a la instalación del sistema hasta que no se reciba confirmación del resultado.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

La aceptación de las condiciones de conexión especiales implican una menor cobertura en condiciones de seguridad de los equipos. Llegado el caso, la empresa instaladora o en su defecto la Unidad o Servicio que solicite la conexión, serán los responsables de los posibles daños que pueda provocar el equipo en el resto de sistemas del SAS.

Esta aceptación es revocable en cualquier momento por parte de la STIC.

2.4 Normativa de integraciones

Caso de que el sistema adquirido deba tener algún tipo de conectividad con los demás sistemas corporativos o locales, deberá cumplir las siguientes capacidades de integración:

- La solución aportada deberá cumplir las normas y procedimientos de Interoperabilidad de la STIC actuales y tener facilidad para adaptarse a las futuras que se vayan definiendo y publicando.
- Estas integraciones deberán estar certificadas por la OTI (Oficina Técnica de Interoperabilidad) en entornos de preproducción y verificadas funcionalmente por el personal técnico de la STIC antes de su puesta en producción. Todos los detalles del proceso de certificación se hallan en Unifica (<https://ws001.juntadeandalucia.es/unifica/>) y cualquier duda al respecto puede ser aclarada a través del correo interoperabilidad.oca.sspa@juntadeandalucia.es.
- Este proceso de certificación incluye de forma ineludible la presentación de un análisis previo de uso de la información en el que se definan el flujo de trabajo del circuito cubierto en formato estándar BPMN (Business Process Model and Notation), datos maestros a consumir, eventos que disparan los intercambios de información, etc. Una vez superado el proceso, la aplicación aparece como certificada en el Catálogo de Aplicaciones Certificadas para el uso de Servicios de la STIC constando versión, centro y servicios certificados.
- No se autorizará el consumo de ninguna información a aplicaciones no certificadas en todos los extremos contemplados en el proceso.

2.4.1 Normativa de integraciones de imagen médica

Las soluciones de imagen médica deberán poder integrarse con el RIS-PACS corporativo del Servicio Andaluz de Salud y/o con otros RIS-PACS en servicio en los Centros.

Las soluciones deberán ser compatibles con los siguientes servicios:

- Dicom 3.0
- DicomSend
- DicomPrint
- Dicom Storage
- DicomWorkList Management
- Dicom MPPS (Modality Performed Procedure Step)
- DicomQuery and Retrieve

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

El proveedor deberá aportar los documentos de conformidad DICOM del equipamiento o soluciones que incorpore al servicio de los centros.

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
---	---	-----------------------

3 Anexo II - Marco de referencia legal de dichas normativas

Resolución de 27 de septiembre de 2004 del Manual de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

Donde se cita, por ejemplo en el punto 5.8: “Los usuarios están obligados a cumplir las medidas de seguridad diseñadas por la Administración de la Junta de Andalucía, así como las prevenciones que al efecto se establezcan.”.

Decreto 1/2011 y Decreto 70/2017 sobre Política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones².

Artículo 6: “La preservación de la seguridad TIC será considerada objetivo común de todas las personas al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo estas responsables del uso correcto de los activos de tecnologías de la información y comunicaciones puestos a su disposición.”

ENS - El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. También conocido como “Esquema Nacional de Seguridad”³

En sus Capítulos II y III establece los principios básicos de seguridad y los requisitos mínimos que permitan la protección adecuada de la información. Los principios básicos establecen **puntos de referencia** para tomar decisiones. Los requisitos mínimos deben cumplirse **siempre**.

El cumplimiento del ENS se debe exigir también a los Sistemas de Información que estén operados por terceros local o remotamente – e, incluso, en las dependencias de los terceros. También se hace referencia explícita a sistemas que, aun no prestando directamente servicio al ciudadano, si debido a algún incidente de seguridad en esos sistemas se impidiera o perturbara la atención al mismo, como por ejemplo un equipamiento de radiología o una maquinaria de análisis y ayuda al diagnóstico.

El epígrafe 2.16 de las “Preguntas Frecuentes”⁴ sobre el ENS, publicado por el Centro Criptológico Nacional, indica explícitamente que “Las **medidas de seguridad** que deben adoptar los proveedores de servicios **en ningún caso las fijará el propio proveedor, sino que serán las determinadas por la Administración Contratante**, en virtud de la naturaleza de los servicios prestados”.

Asimismo, se establece la responsabilidad de suscribir el contrato de prestación del servicio incluyendo los Acuerdos de Nivel de Servicio a los que hubiera lugar.

También en su Artículo 9 especifica que: “Las medidas de seguridad se reevaluarán y actualizarán periódicamente”.

³ <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ens#.WhshQxNSxpg>

⁴ <https://www.ccn-cert.cni.es/publico/dmpublidocuments/ENS-FAQ.pdf>

 Junta de Andalucía	Cláusulas TIC. Anexo B al PPT Equipo provincial TIC de Sevilla Definición de Cláusulas TIC tipo para cualquier contratación Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Área de soporte al puesto y área de sistemas	Clausulas_Tipo
--	---	-----------------------

RGPD - Reglamento General de Protección de Datos – Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea de 27 de abril de 2016 – DOCE 4.5.2016- L119 que entrará en vigor el 25 de Mayo de 2018.