

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS DE DOSIMETRÍA SUN NUCLEAR EN OSAKIDETZA - OSI EEC.

1 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El adjudicatario del presente Contrato se compromete a mantener todos los equipos relacionados en el Anexo I en correctas condiciones de funcionamiento, según los términos de éste Contrato. A éste efecto se realizarán las revisiones anuales con carácter preventivo (en función del programa de mantenimiento que el adjudicatario presentará), reparaciones de averías y actualizaciones técnicas de los equipos, quedando comprendidos en el importe de éste Contrato los costos de mano de obra, gastos de desplazamiento y piezas de repuesto.

2 GARANTÍA DE SERVICIO

Dado que el tipo de servicios descritos en este pliego, mantenimiento del software objeto del contrato es un producto licenciado y, por tanto, propiedad de la empresa fabricante; para garantizar que la empresa adjudicataria puede realizar los trabajos, la oferta deberá aportar documentación que acredite la capacidad para realizar el servicio, con al menos algunos de los siguientes documentos:

- Acreditación de la propiedad del software objeto del contrato.
- Certificación de la empresa fabricante del software objeto del contrato donde se acredite la capacidad de la empresa licitante para realizar los servicios descritos en el pliego de prescripciones técnicas.

3 PROYECTO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DOSIMETRÍA SUN NUCLEAR.

Durante la duración del presente contrato el mantenimiento de los equipos de dosimetría Sun Nuclear, comprenderá lo siguiente:

3.1 Mantenimiento Correctivo

Se entiende por Mantenimiento Correctivo los trabajos realizados por el adjudicatario, encaminados a resolver errores de los programas en explotación, bien reportadas por la OSI EEC mediante los mecanismos detallados en el apartado incidencias, o bien por el control de calidad del fabricante o el adjudicatario.

El adjudicatario recibirá la notificación de incidencias detectadas desde la OSIEEC, tanto desde el Servicio de Radioterapia, en su generalidad, como puntualmente, desde el Servicio de Ingeniería Electrónica, por los canales que se determine. Deberá gestionar estas incidencias según se especifica más adelante en este pliego, y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas.

El soporte operativo remoto deberá tener disponibilidad de 24x7 (24 horas al día, 7 días a la semana). Las incidencias deberán ser atendidas y gestionadas en su totalidad y a su finalización serán comunicadas al usuario generador de la incidencia. Para ello el adjudicatario deberá de poner a disposición del HUC un nº de teléfono para la atención 24x7. Además, en caso de ser necesario, se dará soporte presencial con una respuesta menor de 72 horas.

3.1.1 Gestión de incidencias

Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán clasificarse por el adjudicatario de acuerdo a su prioridad, en:

- a) **Prioridad crítica o urgente:** afectan a algún desarrollo cuyo uso es crítico para la organización, impidiendo su uso.
- b) **Prioridad alta:** afectan a un desarrollo no crítico con denegación del servicio.
- c) **Prioridad normal:** hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, la OSI EEC podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

El reporte y seguimiento de incidencias se realizará por el adjudicatario a Ingeniería Electrónica mediante los mecanismos que establezca la OSI EEC, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.

3.2 Proyecto de Mantenimiento preventivo

El adjudicatario, periódicamente, comprobará el correcto funcionamiento del producto, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista.

Se requiere que el adjudicatario destine una parte de sus recursos a actuaciones preventivas de tal forma que se anticipe en la resolución de los problemas y en la mejora de las prestaciones. Esto implicará, entre otras cosas:

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones del producto o del proceso para mejorar los resultados.
- Identificación de fallos repetitivos que impliquen un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual, efectuando las recomendaciones sobre el mismo.

3.2.1 Planificación

Al comienzo de la vigencia del Contrato, El Adjudicatario entregará a los Responsables del Hospital una Planificación, consensuada con el Responsable del Servicio de Ingeniería Electrónica, para la ejecución de las rutinas de mantenimiento preventivo a cada equipo. En esta planificación se hará constar cada equipo con su nº de serie, la fecha (día y mes) de la revisión propuesta, tipo de mantenimiento que corresponde (anual o semestral) y ubicación del mismo. Una vez acordado dicho calendario, El Adjudicatario se compromete a ejecutarlo, con **una tolerancia de 7 días sobre la fecha prefijada** (siempre y cuando no aparezcan causas de retraso imputables exclusivamente al Hospital).

El calendario se entregará al Responsable del Servicio Ingeniería Electrónica del Hospital y una copia a los Jefes de cada uno de los Servicios Médicos (o a quién estos designen) con el fin de que conozca, desde el comienzo del año, en qué momento se llevará a cabo el mantenimiento de cada equipo individual.

Una vez llegado el momento de hacer la revisión a un equipo concreto, con 24 horas de antelación, se avisará al responsable de cada Servicio Médico que al día siguiente se realizará esta tarea, por si hubiese algún impedimento para llevarla a cabo.

El último día hábil del mes, El Adjudicatario entregará al Responsable del Servicio Ingeniería Electrónica del Hospital la relación de equipos a los que se realizará el mantenimiento (indicando día, ubicación del mismo y tipo de mantenimiento) durante el mes siguiente.

Es decir, el Adjudicatario, realizará las siguientes tareas de planificación del Mantenimiento Preventivo:

- **A comienzos de año:** Plan General de Revisiones
- **Cada mes:** Plan de revisiones para el mes siguiente
- **24 horas antes de la revisión:** comunicación al Servicio correspondiente

4 NIVEL DE SERVICIO

4.1 Tiempo de respuesta.

El adjudicatario se compromete a dar una respuesta máxima de 24 h. hábiles, a contar desde la fecha de recepción del aviso de reparación.

5 PERIODO DE COBERTURA

El período de cobertura del presente Contrato será desde la firma del Contrato hasta la finalización del ejercicio 2025, pudiéndose prorrogar hasta otro ejercicio sucesivo.

6 RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO.

De conformidad con lo establecido en el punto primero, el adjudicatario se compromete a:

- a) Efectuar dos revisiones anuales con carácter preventivo para mantener en perfecto uso y en condiciones óptimas los equipos.
- b) Reparar las averías comunicadas por el Hospital a través de su Servicio de Ingeniería Electrónica.
- c) Instalar todas aquellas modificaciones y actualizaciones determinadas por el fabricante de los equipos.
- d) Asegurar el soporte técnico tanto vía telefónica como vía web.

7 EQUIPO DE TRABAJO DEL ADJUDICATARIO

El equipo de trabajo para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por personas relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados.

Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta.

Para poder realizar las tareas de este pliego, el equipo de trabajo deberá estar debidamente homologado o certificado por el fabricante del producto. El personal de soporte deberá tener un dominio y formación sobre el aplicativo objeto de este pliego y el adjudicatario garantizará la formación continua de los mismos en coordinación con el fabricante. Esta formación versará no sólo sobre los productos objeto del contrato, sino también sobre herramientas y métodos relacionados con el soporte y que ayuden a la mejora de éste.

8 COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO E INFORMES

8.1 Coordinación

Por parte de la OSI EEC el jefe de Ingeniería Electrónica realizará la coordinación y el seguimiento del contrato entre cuyas funciones, en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Ser el punto de contacto habitual entre el adjudicatario y la OSI EEC a efectos operativos y de planificación y seguimiento del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Planificación y seguimiento de las actividades periódicas de revisión del funcionamiento de los equipos de dosimetría Sun Nuclear en el propio Hospital por parte del Adjudicatario.
- El adjudicatario deberá indicar cualquier defecto de la instalación o equipo que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de una avería futura, debiendo presentar los informes técnico-económicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación.
- Cualquier reparación que implique un gasto económico adicional será ejecutada por el adjudicatario, previo presupuesto presentado en el Servicio de Ingeniería Electrónica del Hospital y tras el conforme del Centro Sanitario.
-
- Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de éste Contrato deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados.

- En caso de tener que variar marca o modelo por causas justificadas, el adjudicatario presentará al Servicio de Ingeniería Electrónica del Hospital, antes de su instalación, los catálogos, cartas, muestra, certificados de garantía y de homologación, etc., de los materiales que va a emplear no pudiéndose utilizar ningún material que previamente no haya recibido la aprobación del Servicio de Ingeniería Electrónica del Hospital.
- El Hospital no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de Contrato que no cuente con el conforme previo del Hospital a través de su Servicio de Ingeniería Electrónica, y, en consecuencia, de los gastos que se hubieran producido.
- En el desarrollo de los trabajos objeto del presente Contrato será de obligado cumplimiento toda la actual normativa legal de carácter técnico y también la que pudiera producirse durante el periodo de vigencia del Contrato (Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión, las MIBT, normas ITIC, NBE, Reglamento de Recipientes a Presión, Normas Tecnológicas, Reglamento de Productos Sanitarios, etc.). Así como el cumplimiento de la segunda disposición del Real Decreto 1566/1998. CRITERIOS DE CALIDAD EN RADIOTERAPIA

8.2 PROYECTO DE INFORMES

Con el carácter periódico que a continuación se indica, El Adjudicatario entregará puntualmente a la Dirección del Hospital los siguientes informes:

8.2.1 Informe anual

Con carácter anual, el Adjudicatario entregará puntualmente a la Dirección del Hospital el siguiente informe, que deberá ser en formato electrónico/digital:

Título del informe: ***Memoria Anual a la Dirección de la Actividad de Asistencia Técnica del Adjudicatario en la OSI EEC***

Dirigido a: ***Jefe de Servicio Ingeniería Electrónica y a Dirección de Gestión del Hospital***

El contenido recogerá, al menos, lo siguiente:

a) Informe general de actividad

- Tiempos de resolución de incidencias según tipo
- Tiempos de Respuesta
- Nº total de incidencias realizadas por tipo
- Lista de incidencias abiertas y resueltas por tipo.

- Actividades de soporte realizadas

b) Indicadores Claves de Eficiencia:

- Tiempo Medio de Respuesta
- Tiempo de resolución Promedio

c) Otras Actividades realizadas

- Actualizaciones.
- Mejoras en el software
- Parches, etc.

d) Incidencias destacables durante el año

e) Resumen y Conclusiones de la actividad del año

8.2.2 Otros Informes

A parte de estos informes, se emitirán todos aquellos que se estime oportuno para resaltar ciertas incidencias o que sean solicitados por el Hospital. Así mismo, los puntos listados constituyen una relación de mínimos, pudiéndose incluir otros de interés para la Dirección del Hospital.

9 EXCLUSIONES

Los Servicios previstos en el presente Contrato no incluyen las reparaciones por daños resultantes de:

- Uso indebido o errores de mantenimiento de los equipos.
- Catástrofes tales como inundaciones, terremotos, incendios, etc.
- Huelgas, manifestaciones o guerra.
- Reparaciones, modificaciones o traslados sin autorización previa.
- Negligencia o fallos en las condiciones ambientales de trabajo del equipo, tales como aire acondicionado, control de humedad o limpieza.
- Fallo en los sistemas de alimentación eléctrica de los equipos.

El adjudicatario tampoco se responsabilizará por éste Contrato del mantenimiento de equipos de otras marcas, ni del suministro de fungibles, tales como papeles, cintas, cables, electrodos, etc.

10 RESPONSABILIDADES DEL HOSPITAL

La OSI EEC facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por el proveedor para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.

11 ESTADO DE LOS EQUIPOS.

Todos los equipos cubiertos por el presente Contrato se encuentran en perfectas condiciones de funcionamiento en la fecha de entrada en vigor del mismo. El adjudicatario tiene el derecho de inspeccionar los equipos con anterioridad a la firma de dicho Contrato, siendo por cuenta del Hospital cualquier reparación necesaria para la puesta a punto de los que se consideren como fuera de especificaciones.

12 ADICIONES DE NUEVO EQUIPO.

El Hospital podrá incorporar en todo momento nuevos equipos al presente Contrato, en las mismas condiciones que el equipo inicial, ajustándose consecuentemente el importe anual del mismo y facturando la parte proporcional por el tiempo a transcurrir hasta el próximo vencimiento anual.

Anexo I

INVENTARIO	DENOMINACIÓN	MARCA	MODELO	Nº SERIE
66-9014082	ARCCHECK CONTROL CALIDAD DE TRATAMIENTOS	SUN NUCLEAR	1220	1222300ZCW-105049010
66-9014083	RT-DAILY QA3 VERIFICADOR DIARIO	SUN NUCLEAR	1093	1093500ZDW-104319012
66-9014084	SNC SERVER LITE - SERVIDOR SOFTWARE	SUN NUCLEAR	1299	199800ZBW-104730013

13 CRITERIOS OBJETIVOS DE VALORACIÓN.

Los criterios de valoración de las ofertas se ponderarán de la forma siguiente:

13.1 Criterio económico: 55 puntos

La oferta económica a presentar no podrá exceder en ningún caso la cantidad de 64.000,00 € (IVA no Incluido), sesenta y cuatro mil Euros (IVA no Incluido).

No se aceptarán ofertas económicas inferiores en un 25 % al precio base.

Por cada 0,5% en la rebaja del precio máximo del concurso o fracción se consiguen 1,5 puntos, hasta un máximo de 55 puntos.

13.2 Criterios técnicos: 45 puntos

No se tendrán en cuenta en la valoración definitiva ofertas que no cumplan el 70% de la puntuación en la valoración de los criterios técnicos exigidos.

Tipo	Características
Servicio	Proyecto de organización de la Gestión del Servicio. Estructura de dicha gestión y prestaciones
	Proyecto de mantenimiento preventivo a realizar a los equipos.
	Tiempos de respuesta y disponibilidad
	Proyecto de informes
Medios y Formación	Descripción de Medios materiales, instrumental y equipamiento específico a emplear en el mantenimiento de los equipos.
	Formación específica de las personas a prestar el servicio de mantenimiento para los equipos indicados en el pliego, por parte del fabricante de los mismos.
	Declaración jurada de los medios humanos y su formación a disponer en la ejecución del contrato.
	Declaración jurada de los medios materiales a disponer en la ejecución del contrato

14 RESUMEN DE LA VALORACION

Denominación	Valor Máximo
Criterio económico	55 puntos
Criterios técnicos	45 puntos
Total	100 puntos

Documento firmado por: MARIA ELISA
GOMEZ INHUESTO
En la fecha 07.01.2022 14:43:44 CET

JUAN
CARLOS
MARTIN
ALCALDE -
14561141W

Firmado
digitalmente por
JUAN CARLOS
MARTIN ALCALDE
- 14561141W
Fecha: 2022.01.04
11:26:18 +01'00'