

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SUMINISTRO DE PULSERAS IDENTIFICATIVAS DE PACIENTES PARA LAS
ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE OSAKIDETZA**

EXPEDIENTE Nº: 2025/00884

0. INDICE

0. INDICE.....	2
1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	4
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución.....	4
3. LOTES (OBJETO Y DESCRIPCIÓN)	6
3.1. Justificación de no división en lotes	6
3.2. Lotes: Objeto y descripción	6
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS	6
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	6
6. REQUISITOS POR LOTES	7
6.1. Lote 1. PULSERAS IDENTIFICATIVAS DE PACIENTES	7
6.1.1. Requisitos normativos del lote 1 y etiquetas del lote 1	7
6.1.2. Requisitos técnicos excluyentes de las pulseras	7
6.1.3. Requisitos técnicos no excluyentes de las pulseras.....	8
6.2. Lote 2 KIT IDENTIFICACIÓN MADRE / BEBÉ	9
6.2.1. Requisitos técnicos excluyentes: KIT IDENTIFICACIÓN MADRE/BEBÉ.....	9
6.2.2. Requisitos técnicos excluyentes: PULSERA IDENTIFICATIVA BEBÉ ..	10
6.3. Número máximo de adjudicatarios por lote:	10
6.4. Número máximo de lotes a los que licitar	10
7. VARIANTES TÉCNICAS.....	10
8. MUESTRAS.....	11
8.1. Forma de presentación	11
8.2. Normas para la identificación de las muestras.....	11

8.3. Presentación de muestras (unidades y destinos)	13
9. FACULTAD DE INSPECCIÓN/LUGAR DE ENTREGA DEL SUMINISTRO ...	14
9.1. Facultad de inspección.....	14
9.2. Lugar de entrega del suministro	14
10. MODELO DE GESTIÓN.....	14
10.1. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato: impresoras y soporte informático	14
10.1.1. Obligaciones generales	14
10.1.2. Requisitos técnicos excluyentes de impresoras y soporte informático	16
10.1.3. Requis. técnicos no excluyentes de impresoras y soporte informático.....	16
11. PLAN DE TRABAJO	17
12. EJECUCIÓN.....	17
12.1. Condiciones de suministro y ejecución.....	18

1. OBJETO DEL CONTRATO

Mediante esta contratación se pretende cubrir las necesidades de **Pulseras identificativas** de pacientes con sus correspondientes impresoras **para las Organizaciones de Servicios de Osakidetza**.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas consiste en el suministro de **pulseras identificativas de pacientes** y la puesta a disposición de las impresoras necesarias para la impresión de las mismas. Si durante la vigencia del contrato se ampliara el número de organizaciones de Osakidetza, éstas quedarán incorporadas al expediente.

En caso de que alguna organización tenga suscrito contrato para la adquisición del producto objeto del procedimiento se incorporará a éste una vez finalizado el citado contrato.

Una vez adjudicado el contrato, las organizaciones de servicios concretarán con las empresas adjudicatarias los lugares de entrega, la cadencia y cualquier otra condición necesaria para la adecuada garantía del suministro.

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

HOSPITAL/OSI	DIRECCIÓN	TFNO. CONTACTO
OSI ARABA (Sede SANTIAGO)	Olaguibel, 27 01004-VITORIA-GASTEIZ	945007600
OSI ARABA (Sede TXAGORRITXU)	Jose Atxotegi, s/n 01009-VITORIA-GASTEIZ	945007000
OSI ALTO DEBA	Avda Navarra, 16 20500-ARRASATE-MONDRAGON	943035300
OSI ARABAKO ERRIOKA RIOJA ALAVESA	Ctra Vitoria-Logroño, A-124 Km 5 01309 LAGUARDIA-ALAVA	945006900
OSI DONOSTIALDEA	Paseo Doctor Begiristain, s/n 20014-DONOSTIA-SAN SEBASTIAN	943007000
OSI BIDASOA	Finca Zubieta, Bº Mendelu s/n 20280-HONDARRIBIA	943007700
OSI GOIERRI-ALTO UROLA	Bº Argixao, s/n 20700-ZUMARRAGA	943035000

HOSPITAL/OSI	DIRECCIÓN	TFNO. CONTACTO
OSI DEBABARRENA	Bº Mendizabal, s/n 20850-MENDARO	943032800
OSI URIBE	C/ Goieta, 32 48610-URDULIZ	946134800
HOSPITAL SANTA MARINA	Santa Marina Errepidea, 41 48004-BILBAO	944006900
HOSPITAL GORLIZ	Urezarantza Ibiltokia, 1 48630-GORLIZ	944006600
OSI BILBAO-BASURTO	Avda. Montevideo, 18 48013-BILBAO	944006000
OSI BARRUALDE-GALDAKAO	Bª Labeaga, s/n 48960.GALDAKAO	944007000
OSI BARAKALDO-SESTAO	Avda. Miranda, 5 48902-BARAKALDO	944006700
OSI EZKERRALDEA ENKARTERRI-CRUCES	Plaza de Cruces, 12 48903-BARAKALDO	946006000

3. LOTES (OBJETO Y DESCRIPCIÓN)

3.1. Justificación de no división en lotes

No procede.

3.2. Lotes: Objeto y descripción

Lote	Art.	Denominación	Consumo Estimado (4 años)	Precio Licitación (SIN IVA)	Precio licitación referido a	Precio licitación referido a UMB	Presupuesto estimado SIN IVA (4 años)
1	1.1	PULSERA IDENTIFICACION ADULTO 260X25MM (aprox)	6.400.000	8,40	100	UND	537.600,00
	1.2	PULSERA IDENTIFICACION PEDIATRICA 200X20MM (aprox)	836.000	8,40	100	UND	70.224,00
	1.3	PULSERA IDENTIFICACION NEONATAL 150X20MM (aprox)	207.000	8,40	100	UND	17.388,00
TOTAL LOTE 1		PULSERAS IDENTIFICATIVAS PACIENTES					625.212,00
2	2.1	EQUIPO. IDENTIFICACIÓN. MADRE /BEBÉ	52.000	194,00	100	UND	100.880,00
	2.2	PULSERA IDENTIFICACION RN VINILO Long. Aprox: 170 x 19 mm Área impresión aprox: 54 x 19 mm	1.000	18,50	100	UND	185,00
TOTAL LOTE 2		KIT IDENTIFICACIÓN MADRE/BEBÉ					101.065,00
TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO 4 AÑOS (SIN IVA)							726.277,00

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES Y ETIQUETAS

No procede.

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

Los licitadores, en su documentación técnica, deberán especificar las características técnicas de los artículos que ofertan, debiendo ajustarse éstas a las definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas para cada tipo de producto y a la normativa vigente.

6. REQUISITOS POR LOTES

6.1. Lote 1. PULSERAS IDENTIFICATIVAS DE PACIENTES

6.1.1. Requisitos normativos del lote 1 y etiquetas del lote 1

No procede

6.1.2. Requisitos técnicos excluyentes de las pulseras

1. Exento de látex
2. Color blanco
3. Protector de TST en el reverso
4. Material libre de Bisfenol A
5. Cierre de seguridad inviolable y sin posibilidad de reutilizar, es decir, en caso de ser despegado se tiene que apreciar la manipulación.
6. Impresión resistente a cualquier solución (soluciones alcohólicas, soluciones antisépticas, ...) y al agua y al jabón.
7. Sin bordes cortantes.
8. Lectura con dispositivo electrónico.
9. Las características físicas de la pulsera deben permitir una separación completa entre una pulsera y otra, tras la impresión de la misma.
10. Tamaño: no sobrepasar los márgenes señalados.
 - Paciente adulto 260mm x 25mm (Largo ± 1 mm, anchura ± 1 mm)
 - Paciente pediátrico: 200mm x 20mm (Largo ± 1 mm, anchura ± 1 mm)
 - Paciente neonatal: 150 mm x 20 mm (Largo ± 1 mm, anchura ± 1 mm)
11. Área de impresión:
 - Paciente adulto: 120 mm (± 3 mm)
 - Paciente pediátrico: 120 mm (± 3 mm)
 - Paciente neonatal: 100 mm (± 3 mm)

En la pulsera pediátrica y de neonatos el logotipo de Osakidetza nace a 5 mm (margen de tolerancia ± 1 mm) del inicio izquierdo de la pulsera (zona con adhesivo), mientras que en la pulsera de adulto comienza a 35 mm (margen de tolerancia ± 1 mm) de esa misma zona.

12. Los logotipos de Osakidetza y del Departamento de Salud, deberán venir impresos en la propia pulsera en color negro y su tamaño será adecuado a la anchura y largura de la misma. Todos los iconos y textos irán en blanco y negro.

Imágenes aproximadas de los logotipos (que se facilitarán a los licitadores):



6.1.3. Requisitos técnicos no excluyentes de las pulseras

1. Material (polipropileno, poliamida plástico grado médico, PVC), material suave que no deteriore la piel del paciente.
2. Resistente a la tensión en seco o mojado.
3. Resistente a rupturas en cualquier dirección.
4. Posibilidad de espacio para identificar en el área de impresión:
 - Código identificación corporativo (CIC).
 - Código de barras
 - Códigos AZTEC.
 - Nombre y apellidos del paciente
 - Fecha de nacimiento
 - Logo de identificación como paciente vasco parlante (letra e minúscula en un círculo), en su caso.
5. Los parámetros identificativos solo deben imprimirse por una cara.

Ejemplos orientativos:

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000

www.osakidetza.euskadi.eus

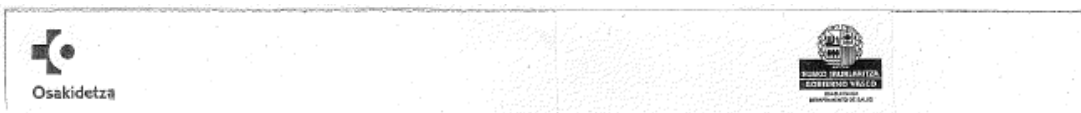
Pulsera de adulto (No es imagen real. Ver medidas punto 6.1.2.10):

El icono de Osakidetza nace a 35 mm desde el inicio izquierdo de la pulsera (zona con adhesivo) y el logo del Departamento de Sanidad a unos 170 mm de ese inicio izquierdo.



Pulsera pediátrica (No es imagen real. Ver medidas punto 6.1.2.10):

El icono de Osakidetza nace a 5 mm desde el inicio izquierdo de la pulsera (zona con adhesivo) y el logo del Departamento de Sanidad a unos 150 mm de ese inicio izquierdo.



Pulsera de neonatos (No es imagen real. Ver medidas punto 6.1.2.10):

El icono de Osakidetza nace a 5 mm desde el inicio izquierdo de la pulsera (zona con adhesivo) y el logo del Departamento de Sanidad a unos 130 mm de ese inicio izquierdo.



6.2. Lote 2 KIT IDENTIFICACIÓN MADRE / BEBÉ

6.2.1. Requisitos técnicos excluyentes: KIT IDENTIFICACIÓN MADRE/BEBÉ

Cada kit es personal e intransferible, de un solo uso. Consta de: pulsera adulto, pulsera infantil, pinza umbilical y etiquetas adhesivas.

- Cierre de seguridad inviolable e irrompible.



- Material: libre de látex en todos sus componentes.
 - Pulsera adulto: polipropileno plástico grado médico, y vinilo.
 - Pulsera infantil: polivinilo plástico grado médico y vinilo.
 - Pinza umbilical: polipropileno inyectado, polipropileno impreso y vinilo.
 - Etiquetas adhesivas: polipropileno impreso.
- Sin bordes cortantes.
- Lectura con dispositivo electrónico.
- Tamaño de etiquetas adhesivas: 19 mm x 40 mm (margen de tolerancia ± 3 mm)
- Área de impresión de las pulseras:
 - Pulsera adulto: 63 mm x 25 mm (margen de tolerancia ± 3 mm)
 - Pulsera infantil: 50 mm x 18 mm (margen de tolerancia ± 3 mm)

6.2.2. Requisitos técnicos excluyentes: PULSERA IDENTIFICATIVA BEBÉ

- Cierre de seguridad inviolable, irrompible y ajustable
- Material: Vinilo siliconado de tacto suave, libre de látex.
- Longitud aproximada: 170 x 19 mm (margen de tolerancia ± 1 mm)
- Área impresión aproximada: 54 x 19 mm (margen de tolerancia ± 3 mm)

6.3. Número máximo de adjudicatarios por lote:

Un único adjudicatario por lote.

6.4. Número máximo de lotes a los que licitar

No hay límites.

7. VARIANTES TÉCNICAS

No hay variantes técnicas

8. MUESTRAS

8.1. Forma de presentación

Es **condición imprescindible** el envío de muestras debidamente identificadas por cada uno de los productos ofertados, con su correspondiente albarán de entrega en el que la empresa licitadora deberá especificar claramente la opción de que le sean devueltas una vez finalizado el proceso de adjudicación. El número de unidades a presentar figura en el apartado 8.3.

Las muestras deberán presentarse en las condiciones óptimas de conservación, tal y como vayan a ser suministrados los correspondientes artículos a las organizaciones destinatarias, y conforme a los criterios que se establecen en el presente apartado.

No obstante lo anterior, durante el período de evaluación técnica de los artículos ofertados, se podrán solicitar demostraciones en aquellos casos en que se considere necesario para poder valorar adecuadamente el producto ofertado.

La entrega de las muestras y su devolución a la empresa, si es solicitada, serán sin cargo alguno para Osakidetza.

8.2. Normas para la identificación de las muestras

Las muestras deberán de aportarse debidamente identificadas para todas y cada una de las referencias ofertadas.

Cada muestra deberá estar debidamente identificada con:

- Número de expediente
- Número de lote y código de artículo
- Nombre de la empresa ofertante
- Marca y referencia del artículo para el proveedor

La empresa ofertante tendrá en cuenta que en ningún caso deberá tapar datos esenciales del artículo.

MODELO DE ETIQUETA DE MUESTRA:

Araba kalea, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfnoa. 945006000

www.osakidetza.euskadi.eus

2025-00884 PPT Pulseras pacientes
Página 11 de 19



Nº de expediente: <<**expediente**>>

Nº Lote: <<**lote**>>

Nombre empresa: <<**empresa**>>

Las muestras y/o sus envases que no reúnan los requisitos de identificación indicados deberán ser subsanadas en el plazo requerido por Osakidetza, pudiendo ser excluidas de la valoración en el caso de no ser subsanadas en el plazo indicado.

A los efectos de la correspondiente comprobación durante la vigencia del expediente del artículo adjudicado respecto al suministrado, obligatoriamente se guardará una muestra de cada referencia de producto presentada por la empresa que resulte adjudicataria.

Las muestras de los no adjudicatarios que hayan manifestado su intención de recuperar las mismas, se custodiarán el plazo de 1 mes desde la entrada en vigor del expediente. Trascurrido ese plazo sin que se haya procedido a su retirada por el proveedor correspondiente, serán destruidas sin derecho a reclamación alguna.

8.3. Presentación de muestras (unidades y destinos)

ARTÍCULOS A PROBAR			ORGANIZACIONES DE DESTINO DE LOS ARTÍCULOS A PROBAR
LOTE	DENOMINACIÓN	UNIDADES	
1	Pulsera Identificación Paciente Adulto 260 mm x 25 mm (aprox)	1 Bobina de aproximadamente 100 pulseras	Dirección General
	Pulsera Identificación Paciente Pediátrico 200 mm x 20 mm (aprox)	1 Bobina de aproximadamente 100 pulseras	Dirección General
	Pulsera Identificación Paciente Neonato 150 mm x 20 mm (aprox)	1 Bobina de aproximadamente 100 pulseras	Dirección General
	Impresora	1 Unidad, por ser requisito la impresión multipulsera (punto 10.1.2 de estos pliegos)	Dirección General
2	Equipo Identificación Madre-bebé	10 kit	Dirección General
	Pulsera identificación Paciente Bebé	10 pulseras	Dirección General

ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	LUGAR DE ENTREGA
DIR. GENERAL	Álava, 45 – 01006 GASTEIZ Teléfono 945006349	1ª Planta-Servicio de Compras

Las muestras deberán estar depositadas en la dirección arriba indicada, siendo el último día de presentación el día y hora de vencimiento del plazo de presentación de ofertas. **La no presentación de las mismas en plazo, será causa de exclusión de la licitación.**

9. FACULTAD DE INSPECCIÓN/LUGAR DE ENTREGA DEL SUMINISTRO

9.1. Facultad de inspección

El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de inspeccionar y de ser informado del proceso de fabricación o elaboración del producto objeto del contrato, pudiendo ordenar análisis, ensayos y pruebas de los materiales a emplear, así como establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el cumplimiento de lo convenido.

9.2. Lugar de entrega del suministro

El contratista estará obligado a entregar los bienes objeto del suministro en el lugar que se designe por cada una de las organizaciones de servicios de Osakidetza.

10. MODELO DE GESTIÓN

10.1. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato: impresoras y soporte informático

10.1.1. Obligaciones generales

La empresa adjudicataria estará obligada a ceder a las Organizaciones de Servicios de Osakidetza, 139 impresoras para adultos, 40 impresoras para pediátricos y 21 impresoras para neonatos, con hardware adecuado para la correcta impresión de los brazaletes, así como los accesorios necesarios para las impresoras, cables USB, manual de instrucciones, y formación al personal. **Estas impresoras deberán ser unidades a estrenar.**

COD. CENTRO	CENTRO	ADULTO	PEDIÁTRICO	NEONATO	TOTAL IMPRESORAS A CEDER
C161	OSI ARABAKO ERRIOXA	2			2
C441	OSI URIBE	9	1		10
C102	OSI ARABA-TXAGORRITXU	13	4	2	19
C101	OSI ARABA-SANTIAGO	7			7
C571	HOSPITAL GORLIZ	3			3
C141	OSI ALTO DEBA	3	3	1	7
C361	OSI GOIERRI-ALTO UROLA	4	4	2	10
C631	OSI BARRUALDE GALDAKAO	19	3		22
C321	OSI BIDASOA	5	2	1	8
C661	OSI EZKERRALDEA-CRUCES	16	9	7	32
C371	OSI DEBABARRENA	6	2	1	9
C651	OSI BARAKALDO-SESTAO	4	1		5
C531	HOSPITAL SANTA MARINA	2			2
C301	OSI DONOSTIALDEA	30	5	2	37
C621	OSI BILBAO-BASURTO	15	6	5	26
C001	DIRECCIÓN GENERAL	1			1
TOTAL IMPRESORAS		139	40	21	200

Adicionalmente a estas 200 unidades iniciales (que suponen necesidades cubiertas a día de hoy), el adjudicatario deberá ceder al conjunto de ellas anualmente, hasta 5 impresoras más incrementales de tal manera que, si fuesen necesarias, cederían:

- Primer año: hasta 5 impresoras adicionales
- segundo año: hasta 5 más (hasta 10 adicionales si no hubiese peticiones el año anterior).
- tercer año: hasta 5 más (hasta 15 adicionales si no hubiese peticiones los 2 años anteriores).
- cuarto año: hasta 5 más (hasta 20 adicionales si no hubiese peticiones los 3 años anteriores).
- si hubiese prórroga: hasta 5 más, (hasta 20 adicionales si no hubiese peticiones los 4 años anteriores).

Por tanto, podrán llegar a 220 unidades, **como máximo**, las cesiones en 4 años (más la prórroga, si la hubiese).

10.1.2. Requisitos técnicos excluyentes de impresoras y soporte informático

- Servidores de impresión integrados en las impresoras (disponibilidad de puerto Ethernet para conexión directa de la impresora a la red de la organización de servicios e interfaz USB para conectarse a un PC). Obligatorio, con el fin de facilitar la administración de las impresoras de manera remota.
- Prueba de conectividad del hardware e integración en el sistema de informática de Osakidetza, realizando una puesta en marcha demostrativa, en base a las muestras presentadas de impresora, prototipos de los brazaletes de los tres modelos en número suficiente y fungible por el tiempo necesario para su realización.

Dicha prueba se llevará a cabo en la Dirección General de Osakidetza, sita en C/Alava, 45 de Vitoria-Gasteiz, con todas y cada una de las empresas licitadoras. Para dicha prueba se concertará cita (día y hora), que se publicará en el perfil del contratante.
- El lenguaje que implementa los sistemas de información de Osakidetza para la emisión de etiquetas en pulseras: ZPL II.
- Compatibilidad con W7 32 bits, W2008 R2 y W10 64 bits
- El funcionamiento de la impresora debe permitir una **separación completa** entre una pulsera y otra.
- La impresora debe permitir la impresión multipulseras, es decir, debe ser capaz de emitir **indistintamente** pulseras de adulto, pediátricas y de neonatos.

10.1.3. Requis. técnicos no excluyentes de impresoras y soporte informático

- Las impresoras deberán funcionar con sistema de impresión térmica directa, sin consumible ribbon.
- Deberá tratarse de impresoras veloces, silenciosas y de fácil manejo.
- Impresión instantánea de los datos del paciente, así como la posibilidad también de imprimir códigos de barras y Aztec, con corte automático de la pulsera y con impresión en tinta indeleble resistente a la abrasión o termo impresión.
- Se proporcionarán las secuencias de escape necesarias para la programación y desarrollo de los módulos de impresión de las pulseras ofertadas.

Las especificaciones descritas de las prestaciones que se pretenden contratar son mínimas; en consecuencia, podrán ser mejoradas y perfeccionadas por las empresas licitadoras en sus propuestas, sin que ello implique un aumento del precio en ningún caso.

11. PLAN DE TRABAJO

La finalidad de este plan de trabajo es regular el inicio de actividad de la empresa que resulte adjudicataria del presente expediente (en adelante “**empresa entrante**”).

El licitador deberá incluir en su oferta un documento denominado “**Compromiso de sustitución de impresoras**”, que detalle las actuaciones y cronograma para la puesta en funcionamiento del servicio objeto del contrato incluyendo toda la estrategia de transición de los sistemas actuales a los sistemas adjudicados, **sustitución que deberá efectuarse en el plazo máximo de 1 mes** desde la firma del contrato.

Las actuaciones a detallar serán: número de empleados que se destinarán a la sustitución de impresoras, fases, instalación y pruebas de equipos, verificación de métodos y formación del personal. Toda la puesta en marcha ha de hacerse con el mínimo impacto en la actividad asistencial normal.

12. EJECUCIÓN

La nueva entidad adjudicataria elaborará un **documento con el inventario de impresoras** para la red de organizaciones de Servicio de Osakidetza. Será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizado el inventario de impresoras cedidas en la herramienta utilizada por Osakidetza (**Service Manager**), pudiéndose realizar una carga inicial masiva si se proporciona el fichero con la plantilla que entregará la Subdirección de Informática a la empresa adjudicataria con todos los campos obligatorios.

El adjudicatario se encargará de:

- Etiquetar todas las impresoras siguiendo las instrucciones de la Subdirección de Informática y Sistemas de Información.
- Instalación y puesta a punto “in situ”, en cada una de las organizaciones vinculadas al procedimiento, para la programación, instalación y mantenimiento de equipos.
- Formación en el manejo y administración del hardware suministrado durante el período de implantación.
- Aportar los accesorios necesarios para las impresoras: cables, cables USB, manual de instrucciones, y formación al personal.

Las impresoras, adicionales a las 200 iniciales, que requieran los centros durante los 4 años más prórroga (en su caso), también serán inventariadas por el adjudicatario en la aplicación Service Manager.

12.1. Condiciones de suministro y ejecución

- La empresa adjudicataria realizará el suministro según pedido realizado por cada organización de servicios y de igual manera la facturación se hará contra pedido a la organización correspondiente.
- Cada entrega deberá contener un albarán fechado y registrado con el detalle del material solicitado y entregado. En este albarán deberá constar el número de pedido.
- El material será entregado perfectamente embalado en las dependencias que a tal efecto señale cada organización de servicios de Osakidetza, por cuenta y riesgo del adjudicatario.
- La calidad de los bienes entregados será la especificada en el pliego técnico y ofertada por el adjudicatario.
- En caso de entrega de material defectuoso, se comunicará al contratista, que deberá proceder a su sustitución en el plazo de **48 horas** contadas desde el siguiente al que sea comunicada la incidencia, sin cargos adicionales.
- La empresa adjudicataria facilitará un número de teléfono, email, y persona/s de contacto que usará el personal de Osakidetza, para cursar los pedidos y garantizará la atención diaria en horario de funcionamiento del personal de compras de las organizaciones de servicios.
- En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de **Osakidetza**, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.
- La empresa adjudicataria estará obligada a mantener las calidades de los productos ofrecidos durante la vigencia del contrato.
- El adjudicatario deberá entregar documentación técnica actualizada en caso de sustitución durante la prestación por nuevas impresoras.
- La empresa adjudicataria se compromete a asumir los gastos de mantenimiento y piezas para el correcto funcionamiento de las impresoras, garantizando la reparación o sustitución de la impresora estropeada, si fuese preciso, tanto durante el contrato inicial como durante la prórroga.



- Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta un documento denominado “**Plan de mantenimiento**” (con declaración responsable) en el que se explicite la velocidad de asistencia a los centros en caso de incidencias (teléfono de contacto de técnicos, horario, fines de semana, etc). Los plazos mínimos a cumplir son:
 - i. Tiempo de atención: Se establece un tiempo máximo de atención de 8 horas, considerando horario laboral. Porcentaje de cumplimiento >85%
 - ii. Tiempo de resolución: Se establece un tiempo máximo de resolución de 48 horas. Porcentaje de cumplimiento >85%
- La gestión de incidencias y peticiones relativas al parque de impresoras se realizará siguiendo la normativa de Osakidetza. Esto es, se utilizará la herramienta corporativa de Osakidetza para la gestión TIC, en la actualidad Service Manager, así como los procedimientos que Osakidetza, de acuerdo con el proveedor, estime oportunos.
- El adjudicatario entregará los informes que permitan realizar un seguimiento del servicio prestado y mantendrá actualizado el documento de inventario de impresoras proporcionado por la Subdirección de Informática y registrará las incidencias a través de la aplicación Service Manager.

Vitoria-Gasteiz, 27 de mayo de 2025

Iz./Fdo.- M^a LUISA IRURETAGOYENA SANCHEZ

Osasun Publikoari Buruzko eta Pazientearen Buruzko Programen Koordinazioa

Coordinación Programas Salud Pública y Seguridad del paciente



Documento firmado por: MARIA LUISA
IRURETAGOYENA SANCHEZ
En la fecha 27.05.2025 16:24:10 CEST