

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE 2022/02582

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ESCÁNERES
MARCA SIEMENS DE LA OSI ARABA**

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Mantenimiento de los siguientes equipos:

1. Escáner *Somatom Definition AS-64473* - HUA Txagorritxu
2. Escáner *Somatom Definition AS-96920* - HUA Txagorritxu
3. Escáner *Somatom Definition AS-95772* - HUA Santiago
4. Escáner *Somatom Emotion 6-43436* - HUA Santiago
5. Servidor SYNGO VIA-OSI Araba

está incluido en el epígrafe MANTENIMIENTO DE ELECTROMEDICINA del ANEXO V del Acuerdo de 13 de diciembre de 2021 del Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud, declarándolo de carácter estratégico y contratación corporativa.

Habiendo resultado autorizada su tramitación por la Directora General de Osakidetza a la OSI Araba, la vigencia temporal de este expediente está condicionada, de acuerdo con esta Autorización, al momento en que la Organización Central de Osakidetza formalice contrato para el objeto del presente expediente, momento en que procedería la resolución total o parcial de este contrato.

2. OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto mantener operativo y en perfecto estado de funcionamiento los equipos correspondientes al siguiente LOTE:

LOTE 1-MANTENIMIENTO ESCÁNERES MARCA SIEMENS

Sublote 1.1 - ESCÁNER SOMATOM DEFINITON AS instalado en la Sede Txagorritxu de la OSI Araba, compuesto por los siguientes equipos:

Nº Instalación	Denominación	Nº Serie	Fecha Instalación
011-3000043993-004479	SOMATOM Definition AS	64473	20/08/2009
011-3000043993-004479	IES Tower 8E	1185	20/08/2009
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	720080993	20/08/2009
011-3000043993-004479	ICS-Tower 9E	1781	20/08/2009
011-3000043993-004479	Rot Drive ZA	09191092/7	20/08/2009
011-3000043993-004479	DREHST.MOT;GETR.230V 500W 1500U/M	1481	20/08/2009
011-3000043993-004479	Drum_P46	AMG-407	20/08/2009
011-3000043993-004479	Drum-Carrier	24-2009-1513	20/08/2009
011-3000043993-004479	Fuß-geschweißt	26-2009-1507	20/08/2009
011-3000043993-004479	Collimator	1615	20/08/2009

011-3000043993-004479	HV transformer	2744	20/08/2009
011-3000043993-004479	XGR-Box	2777	20/08/2009
011-3000043993-004479	DMS P46B	11279	20/08/2009
011-3000043993-004479	Matrix PHS-2	1272	20/08/2009
011-3000043993-004479	PDC A XGS	2247	20/08/2009
011-3000043993-004479	Gantry	1473	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key DEFINITION_AS	100000000001528	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key slice configuration 128	100000000001276	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key SYNGO_GENERAL_LICENSE	200000000105378	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key HIS/RIS	200000000105377	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MPPS	200000000105239	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MPR	200000000105377	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MIP Image	200000011116488	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key 3D SSD	200000111116490	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP 3D Volume	200000011116489	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP3D Editor	200000000104945	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CARE Bolus	200000000699693	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CARE Dose	200000000228589	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CT Application	200000000111279	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key DICOM SR	100000000004457	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Volume Workflow	200000000103635	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_FILTER_MIP	100000000003291	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key max speed	100000000001277	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Volume Rendering	200000000105068	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP3D BoneRemovel	100000000004727	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key max power	100000000001301	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Extended FOV	200000000101797	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_FILTER_MIP	100000000003292	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Fly Through	200000000094234	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP3D BoneRemovel	100000000004728	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Volume Rendering	200000000105069	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key SYNGO_GENERAL_LICENSE	200000000105379	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Volume Workflow	200000000103636	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_FILTER_MIP	100000000003293	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key HIS/RIS	200000000105378	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MPPS	200000000105240	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MPR	200000000105378	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key MIP Image	200000011116489	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key 3D SSD	200000111116491	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP3D Editor	200000000104946	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key DICOM SR	100000000004458	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Remote Desktop	100000000004874	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CT Application	200000000111287	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CAP 3D Volume	200000011116490	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Volume Rendering	200000000105070	20/08/2009
011-3000043993-004479	SOMATOM Definition AS	64473	20/08/2009
011-3000043993-004479	Copy protection dongle(USBdongle)	9-65B91ADA	20/08/2009
011-3000043993-004479	Control-Box	2344	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_VPCT_NEURO	100000000002211	20/08/2009

011-3000043993-004479	SW-Key Cardio Pro	200005510912298	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Cardio Retro	200000000101738	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Calcium Scoring	200005510914367	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Cardio_Bestphase_Finding	100000000001886	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_CVF_Phaseviewer	100000000001826	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key CTAPP_FILTER_VRT	100000000002427	20/08/2009
011-3000043993-004479	Comb cpl M6	1229	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key UHR_PHI-COMB	100000000001401	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key UHR 0,3 mm	100000000002134	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key InSpace	200000002000556	20/08/2009
011-3000043993-004479	Copy protection dongle(USBdongle)	9-4E1FAFB0	20/08/2009
011-3000043993-004479	Color Monitor 19 DSC1908-D	HXX6003277	20/08/2009
011-3000043993-004479	SW-Key Remote Recon Control	200000000100938	20/08/2009
011-3000043993-004479	IRSmx2b	LBX56B0362	20/08/2009
011-3000043993-004479	Siemens LCD Flat Screen 19.1"	HXA2005540	23/02/2010
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	722491091	04/01/2011
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	722491194	13/12/2011
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	715041291	08/02/2012
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	393061202	13/02/2012
011-3000043993-004479	IES Tower 11E	1461	07/02/2014
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	674521371	26/12/2013
011-3000043993-004479	IES Tower 11E	4583	07/03/2014
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	808051402	11/02/2014
011-3000043993-004479	X-Ray Tube Straton MX P	300161603	
011-3000043993-004479	Collimator	3377	
011-3000043993-004479	IRSmx2b	LBWN6B0259	

Además, los elementos **TUBO DE RX, PROGRAMA DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA y SISTEMA DE COMUNICACIÓN**, y todos los periféricos necesarios para su buen funcionamiento se encontrarán incluidos en el servicio de mantenimiento a prestar por la firma contratante.

Sublote 1.2 - ESCÁNER SOMATOM DEFINITON AS instalado en la Sede Txagorritxu de la OSI Araba, compuesto por los siguientes equipos:

Nº Instalación	Denominación	Nº Serie	Fecha instalación
011-3000043993-004828	SOMATOM Definition AS	96920	09.02.2018
011-3000043993-004828	DMS P46B-LC	16755	09.02.2018
011-3000043993-004828	XGR-Box	12380	09.02.2018
011-3000043993-004828	HV transformer	12288	09.02.2018
011-3000043993-004828	ICS Tower 12E	5989	09.02.2018
011-3000043993-004828	Collimator	7565	09.02.2018
011-3000043993-004828	Matrix PHS-4	5240	09.02.2018
011-3000043993-004828	PDC A XGS	7590	09.02.2018
011-3000043993-004828	X-Ray Tube Straton MX P	686511773	09.02.2018

011-3000043993-004828	Gantry	7010	09.02.2018
011-3000043993-004828	Monitor Cart	2463	09.02.2018
011-3000043993-004828	Monitor 19 inch DSC1913-DC	179028	09.02.2018
011-3000043993-004828	Control-Box HIC	4047	09.02.2018
011-3000043993-004828	Monitor Color 19 inch DSC1913-D	179031	09.02.2018
011-3000043993-004828	IRSmx4d	LBJD8D1126	09.02.2018
011-3000043993-004828	Comb cpl M6	4325	09.02.2018
011-3000043993-004828	Interventional Panel (IVP-Redesign)	1126	09.02.2018
011-3000043993-004828	Wireless Interface Gantry (WIG) Red	1126	09.02.2018
011-3000043993-004828	Monitor Color 19 inch DSC1913-D	179082	09.02.2018

Además, los elementos **TUBO DE RX, PROGRAMA DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA y SISTEMA DE COMUNICACIÓN**, y todos los periféricos necesarios para su buen funcionamiento se encontrarán incluidos en el servicio de mantenimiento a prestar por la firma contratante.

Sublote 1.3- ESCÁNER SOMATOM DEFINITON AS instalado en la Sede Santiago de la OSI Araba, compuesto por los siguientes equipos:

Nº Instalación	Denominación	Nº Serie	Fecha Instalación
011-3000043527-001657	SOMATOM Definition AS	95772	22.12.2015
011-3000043527-001657	Collimator	6213	22.12.2015
011-3000043527-001657	Monitor 19 DSC1913-D	E151507262	22.12.2015
011-3000043527-001657	Monitor 19 DSC1913-D	E151507410	22.12.2015
011-3000043527-001657	DMS P46B-LC	16150	22.12.2015
011-3000043527-001657	XGR-Box	9929	22.12.2015
011-3000043527-001657	Matrix PHS-4	4187	22.12.2015
011-3000043527-001657	HV transformer	9931	22.12.2015
011-3000043527-001657	PDC A XGS	6124	22.12.2015
011-3000043527-001657	ICS Tower 12E	2841	22.12.2015
011-3000043527-001657	X-Ray Tube Straton MX P	682471574	22.12.2015
011-3000043527-001657	Gantry	5437	22.12.2015
011-3000043527-001657	Control-Box HIC	1663	22.12.2015
011-3000043527-001657	IRSmx4b	LBFN8B0228	22.12.2015
011-3000043527-001657	Comb cpl M6	3078	22.12.2015

Además, los elementos **TUBO DE RX, PROGRAMA DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMA DE COMUNICACIÓN**, y todos los periféricos necesarios para su buen funcionamiento se encontrarán incluidos en el servicio de mantenimiento a prestar por la firma contratante.

Sublote 1.4 - ESCÁNER SOMATOM EMOTION 6 instalado en la Sede Santiago de la OSI Araba, compuesto por los siguientes equipos:

Nº Instalación	Denominación	Nº Serie	Fecha Instalación
011-3000043527-001656	SOMATOM Emotion 6	43436	13/12/2004
011-3000043527-001656	Joystick-P10	1095	12/12/2004
011-3000043527-001656	IRS-Computer 1	1621	13/12/2004
011-3000043527-001656	HV Transformer	1474	13/12/2004
011-3000043527-001656	Siemens LCD Flat Screen 18.1"	HXSN001066	13/12/2004
011-3000043527-001656	Patient table	4080	13/12/2004
011-3000043527-001656	Line Connection Box 380-480V	1377	13/12/2004
011-3000043527-001656	Gantry	1466	13/12/2004
011-3000043527-001656	Control box	4558	13/12/2004
011-3000043527-001656	Collimator	1484	13/12/2004
011-3000043527-001656	Detector	1490	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key High Power	100000000100045	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key High Speed	100000000100167	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CARE Bolus	100000000696319	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key Volume Rendering	100000000100188	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CAP3D Editor	100000000100188	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key High Resolution	100000000100022	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key SYNGO	100000000100367	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key HIS/RIS	100000000100367	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key MPR	100000000100367	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key 3D SSD	100000111111478	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key MIP Image	100000011111478	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CAP 3D Volume	100000011111478	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key Colonography	100000000100140	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CT Application	100000000100139	13/12/2004
011-3000043527-001656	License syngo Fly Through	100000000090262	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW/FW-Som/5	43436	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key Emotion 6	100000000100039	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key SYNGO	100000000100368	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key Extended Spiral	100000000100055	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CARE Dose	100000000223937	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key RTD	100000000100110	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key MPR	100000000100368	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key 3D SSD	100000111111479	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key MIP Image	100000011111479	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key CAP 3D Volume	100000011111479	13/12/2004
011-3000043527-001656	SW-Key HIS/RIS	100000000100368	13/12/2004
011-3000043527-001656	ICS-Tower 7A	2297	25/06/2012

011-3000043527-001656	IES Tower 7	2391	29/08/2008
011-3000043527-001656	LCD display 17"	HXWN005509	28/01/2009
011-3000043527-001656	LCD display 17"	HXWN005507	03/03/2009
011-3000043527-001656	DURA 422 MV	707171092	27/05/2010
011-3000043527-001656	DURA 422 MV	789051293	23/02/2012

Además, los elementos **TUBO DE RX, PROGRAMA DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y SISTEMA DE COMUNICACIÓN**, y todos los periféricos necesarios para su buen funcionamiento se encontrarán incluidos en el servicio de mantenimiento a prestar por la firma contratante.

Sublote 1.5 – SERVIDOR SYNGO VIA, instalado en la OSI Araba.

No estará incluida, dentro del mantenimiento, la ampliación de licencias, permaneciendo activas las actuales.

Asimismo, tiene como objeto regular y definir el alcance y las condiciones de prestación de los Servicios a contratar, los procesos, la metodología, la normativa a aplicar y los recursos humanos y técnicos que habrán de emplearse para la contratación del servicio de mantenimiento integral (preventivo, técnico-legal, correctivo, predictivo y materiales incluidos, quedando únicamente excluido el material especificado en el apartado 5.4 de este Pliego).

3. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El Servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener los equipos conforme a las condiciones de fabricación y diseño, entendiéndose que los requisitos exigidos en este Pliego tendrán la consideración de mínimos o básicos exigibles, y que lo pretendido es la consecución de los niveles más altos de calidad asistencial que se pueda ofrecer al usuario. También incluye la mano de obra y desplazamiento de todas y cada una de las operaciones realizadas sobre cualquier equipo objeto del contrato, material necesario para llevar a cabo tanto las reparaciones necesarias como las revisiones preventivas, incluyendo las modificaciones actualizaciones y mejoras de software y hardware para mantener los equipos de acuerdo con los protocolos y fórmula de actualización de equipo de la empresa fabricante.

De una manera general, la finalidad del Servicio a contratar es:

- Mantener, y siempre que fuera posible, mejorar el estado de conservación y funcionamiento de los equipos y de todos sus componentes.
- Asegurar el funcionamiento continuo de los equipos, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías y alcanzando del máximo índice de disponibilidad.
- Disminuir el tiempo de respuesta, aplicando las medidas tecnológicas necesarias, entre otras, la de un Servicio Técnico Remoto.
- Garantizar la seguridad integral sobre los principales parámetros cuyos valores deberán ser controlados periódicamente para mantener los equipos de acuerdo con las condiciones de fabricación.

- Cumplir y hacer cumplir durante la vida útil tecnológica la normativa y reglamentación vigente referente a los equipos objeto del contrato.
- Prestar un eficiente y eficaz servicio de Mantenimiento sobre los equipos que permita prolongar las funciones técnicas y de diagnóstico para los que fueron requeridos en su momento, y que vienen fijados por el fabricante.
- Proporcionar al Servicio de Electromedicina del Hospital toda la información necesaria. que permita, entre otros, la realización de los siguientes informes: histórico de incidencias, plan de mantenimiento preventivo y disponibilidad del equipo. Proporcionando de manera semestral un informe de todas las intervenciones incurridas en el equipo objeto del contrato.
- Se aplicará el tipo de mantenimiento predictivo, en aras de determinar por sus horas de funcionamiento, o la desviación de la calidad del servicio exigido y de las especificaciones recomendadas por el fabricante para ese modelo.

Todos los requerimientos han de aparecer detallados en la oferta del licitador, especificando alcance y sistemas que garanticen el cumplimiento de este servicio predictivo, así como métricas de eficacia alcanzadas en equipos similares.

- Las actuaciones que se esperan llevar a cabo, así como su descripción y criterios se incluirán en el Manual de Mantenimiento Preventivo.
- Gestión informatizada: El adjudicatario deberá disponer de un soporte de gestión informatizado que permita contar con información permanentemente actualizada y a disposición del centro hospitalario, con una base de datos que permita comprobar:
 - Mantenimientos correctivos realizados
 - Fecha y hora de: averías, comienzo y fin de reparación
 - Tiempo de respuesta, duración de la reparación, fin de la reparación
 - Repuestos sustituidos
 - Mantenimientos preventivos realizados: calendario
 - Disponibilidad del equipo

Para conseguir estos objetivos se realizarán las intervenciones de mantenimiento correctivo que fueran necesarias y se llevará a cabo el desarrollo de los planes de mantenimiento preventivo y predictivo, así como el mantenimiento técnico legal, todo conforme a las exigencias y como se hace referencia en el punto correspondiente al mantenimiento dentro del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- El mantenimiento será integral e incluye todos los repuestos, incluido, tubo de RX y detector y demás costes que puedan derivarse del cumplimiento del mismo.
- Se garantizará el repuesto de piezas originales.
- Se valorará que el licitador acredite tener acuerdo de colaboración para el mantenimiento preventivo con la empresa fabricante del equipo objeto del contrato, salvo si se trata del fabricante. En este caso, deberá acreditar que él mismo está facultado para realizar su mantenimiento.

Para el control de la disponibilidad efectiva de los equipos se deberá poner a disposición del Servicio de Mantenimiento-Electromedicina un sistema informático de gestión de mantenimiento basado en web. Dicha herramienta permitirá contar con información permanentemente actualizada y disponible 24 horas/7 días a la semana sobre la ejecución y el control de la calidad del servicio prestado. La herramienta permitirá la explotación de los datos de gestión del servicio por equipo, tipo de avería, tipo de servicio, etc. así como la generación de informes. Dicha herramienta debe ofrecer de forma sencilla y detallada la siguiente información:

- Ficha histórica por equipo con: actuaciones de mantenimiento preventivo y técnico-legal, fecha de aviso de averías, comienzo de la reparación correctiva, fin de la reparación correctiva, informe de tiempo empleado, tareas efectuadas, repuestos utilizados.
- Informes de funcionamiento incluyendo: periodo de disponibilidad anual del equipo, informe resumen anual de la ejecución del contrato, posibilidad de generación de informe de actividad actualizada en cualquier momento del periodo contractual.

Se valorarán los sistemas de alertas automáticas: aplicación móvil que envíe notificaciones al personal del Servicio de Mantenimiento-Electromedicina sobre el estado de los equipos bajo contrato; con calendario del histórico de actuaciones y servicios programados, fecha y hora de aviso de averías, aviso de intervención remota, que permita abrir de forma fácil y rápida desde el móvil llamadas de servicio en caso necesario.

4. COBERTURA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El contrato de mantenimiento comprenderá:

a) Cobertura preventiva y técnico legal

Preventiva

La planificación de los protocolos de mantenimiento preventivo se llevará a cabo teniendo en cuenta las actuaciones recomendadas por el fabricante realizadas por órganos competentes, ya sean autonómicos, nacionales o europeos. El adjudicatario se comprometerá a la realización del mantenimiento preventivo de acuerdo al protocolo que fábrica tenga establecido para el equipo.

Este mantenimiento cumplirá las siguientes condiciones mínimas:

- Detallar el número de revisiones anuales y su duración según especificaciones del fabricante, no se valorarán mayores frecuencias de la recomendada por el fabricante.
- Realización del mantenimiento preventivo en el horario 8:00 a 17:30 h. de lunes a jueves y de 8:00 a 14:00 horas (viernes), en el teléfono de Atención al Cliente del adjudicatario, fuera de ese horario, se deberán recoger avisos en el mismo teléfono de Atención al Cliente hasta las 20:00 horas.
- Cualquier variación que se produzca sobre el calendario de mantenimiento preventivo pactado deberá ser comunicada por escrito al jefe del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria con al menos 15 días de antelación.

- El mantenimiento preventivo incluye también aquellas actuaciones cuya finalidad sea la comprobación de las prestaciones de los equipos y realización de ajustes, eliminación de residuos y correcciones que sean necesarias a juicio del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria para lograr que el equipo esté dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en óptimo estado hasta la siguiente visita de inspección.
- El mantenimiento preventivo incluirá la sustitución de todas las piezas que por recomendación del fabricante o por encontrarse averiadas sea necesario su cambio. El precio de las mismas está incluido en el precio total del contrato.
- Una vez finalizado el mantenimiento preventivo, se entregará al responsable de mantenimiento del HHUA Txagorritxu y HUA Santiago la hoja de trabajo. Ésta deberá identificar perfectamente el equipo objeto de la intervención, su ubicación, tiempo empleado y materiales utilizados, cualquier observación o recomendación que estimen oportuna y confirmación explícita de que consideran que el aparato queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad, así como indicar si es necesaria la intervención de una U.T.P.R de acuerdo con la legislación vigente.
- La empresa adjudicataria informará al Servicio de Electromedicina de cualquier defecto en los equipos que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético, suponga un peligro para la seguridad de los usuarios y trabajadores o pueda ser motivo de una avería futura; subsanándola inmediatamente. Los equipos deberán mantenerse en perfectas condiciones de funcionamiento.
- El licitador deberá adjuntar en su oferta técnica los protocolos de mantenimiento de acuerdo a las especificaciones del fabricante de los equipos.

Se facilitará al Servicio de mantenimiento del hospital un sistema informático de gestión de mantenimiento basada en web que ofrezcan información actualizada 24 horas/7 días sobre la planificación de los mantenimientos preventivos de cada uno de los equipos, así como una aplicación móvil que además de mostrar el calendario de preventivos planificados genere alertas automáticas sobre estas actuaciones

Cobertura Técnico-Legal

Los equipos sometidos a legislación específica dispondrán adicionalmente de un Libro, donde se reflejarán todas las intervenciones Preventivas, Correctivas y Legales. Se dispondrá de los Manuales de Mantenimiento Técnico Legal de Equipos electromédicos específicos.

El mantenimiento Técnico-Legal será realizado sobre los equipos que, de acuerdo a las especificaciones de la legislación, reglamentos, directrices, normas o recomendaciones, industriales o sanitarias, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, lo requieran.

El adjudicatario será responsable de actualizar y cumplimentar el libro.

Será responsabilidad del adjudicatario la notificación a la Dirección del Hospital de cualquier cambio de la legislación que pudiera tener lugar durante la vigencia de este contrato, que, obligará a la modificación total o parcial de los equipos incluidos en el ámbito de este contrato de mantenimiento.

En el informe se analizarían e identificarían los equipos en orden a su adecuación a los Reglamentos y Normativas vigentes, así como la detección de deficiencias que deban ser manifestadas y subsanadas aquellas que queden comprendidas en el ámbito de este contrato.

b) Cobertura correctiva

Por tal se entiende la corrección de averías que se produzcan, así como todas aquellas modificaciones y actualizaciones determinadas como convenientes por fábrica y/o el adjudicatario para garantizar el buen estado de conservación y uso del equipo, así como los que en su caso pudieran ser exigidos legalmente, incluyendo mano de obra, materiales y desplazamiento.

En concreto se incluyen las correcciones que se indican:

- Las averías que se detecten durante una revisión preventiva.
- Las averías detectadas en el intervalo entre dos revisiones preventivas.
- Las correcciones propuestas por el adjudicatario y debidamente autorizadas por los Hospitales.
- Estas prestaciones garantizan la reparación de cualquier avería, incluyendo la sustitución de cualquier elemento que fuera necesario para ello sin coste adicional alguno para la OSI Araba.

Todas las intervenciones de mantenimiento correctivo, salvo emergencias, deberán ejecutarse respetando los procedimientos establecidos para estas actuaciones y básicamente siguiendo las siguientes pautas:

Horario de cobertura: de 8:00 horas a. 17:30 horas en días laborables (lunes-jueves) y de 08:00 a 14:00 horas (viernes), en el teléfono de Atención al Cliente del adjudicatario. Fuera de ese horario se deberán recoger avisos en el mismo teléfono de Atención al Cliente hasta las 20:00 horas.

Tiempo de respuesta:

- **Telemantenimiento:** respuesta inmediata (menor de 30 minutos).

La OSI Araba velará por la seguridad de su red. No obstante, el adjudicatario se compromete a mantener la confidencialidad de los datos a los que pueda acceder a través de esta red y a la restricción de accesos, sólo a su equipo, siendo el máximo responsable de garantizar la seguridad en el acceso a los mismos.

El licitador detallará todo lo referente a telemantenimiento.

- **Presencia física del técnico:** un máximo de 8 horas. Éstas se medirán en tiempo laboral dentro del horario de cobertura anteriormente citado, a partir del momento de recepción del aviso de avería con independencia del medio por el que se produzca.
- El adjudicatario garantizará un **porcentaje de operatividad-disponibilidad** de al menos el 95 % del tiempo útil de funcionamiento para el equipo objeto del contrato, computándose éste en base a 365 días. Cada vez que se produzca una intervención, el adjudicatario deberá cumplimentar hoja de trabajo, incluyendo, al menos, la siguiente información:

- Número de reparación que se comunicará en el momento de dar el aviso.
- El equipo objeto de la intervención y su ubicación.
- Diagnóstico de la avería y causa (si no ha sido fortuita, medidas que recomiendan para evitar su repetición).
- Las acciones correctivas llevadas a cabo y una confirmación explícita de que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- Tiempo empleado y firma legible del técnico o técnicos. Se deben de indicar claramente las horas de inicio y fin de la reparación.
- Materiales utilizados

c) Cobertura Remota

Se facilitará una herramienta de software de servicio remoto con la que se pueda acceder al equipo de forma que además de poder visualizar la información, permita la resolución de incidencias de forma remota. Esta herramienta deberá permitir la transferencia bilateral de datos/información entre el licitador y los equipos. El licitador incluirá en su oferta descripción de esta herramienta de acceso e intervención para la resolución de averías en remoto, así como el índice de efectividad alcanzado con esta herramienta en equipos similares. Esta herramienta deberá permitir la transferencia automática bilateral de datos/información entre el licitador y el Hospital, y deberá estar de acuerdo con La Ley de Protección de Datos. Además, se facilitará al Servicio de mantenimiento del Hospital Txagorritxu y Hospital de Santiago respectivamente, una aplicación móvil que ofrezca información actualizada 24 horas/7 días sobre las acciones de servicio derivadas de los Servicios de Mantenimiento Remoto.

Se solicitará sesión demostrativa que acredite la funcionalidad del servicio remoto ofertado.

d) Mantenimiento predictivo

El licitador deberá poner en marcha y utilizar servicios automáticos de monitorización proactiva que recopilen, analicen y evalúen datos de funcionamiento de los equipos de forma remota y regular con el fin de mejorar la predicción de fallos técnicos y la realización de un diagnóstico remoto y automático. De la misma manera, este servicio debe incluir la posibilidad de resolución de este tipo de incidencias de forma remota. Este tipo de mantenimiento se aplicará en aras de determinar de forma remota y anticipada la conveniencia de reparación del equipo, para evitar la aparición de averías que perjudicarían la actividad y calidad del servicio prestado.

El objetivo de estos Servicios Predictivos es que un riesgo de parada no planificada se convierta en una acción correctiva planificada, minimizando la incidencia que pueda tener en pacientes y en gestión del personal hospitalario.

Todos los requerimientos han de aparecer detallados en la oferta del licitador, especificando alcance, intervención para la resolución de averías en remoto, sistemas que garanticen el cumplimiento de este servicio predictivo y métricas de eficacia alcanzadas en equipos similares.

Queda a disposición del órgano de contratación la solicitud a los licitadores de una prueba de concepto de mantenimiento predictivo para comprobar si cumple el alcance mínimo exigido en este pliego.

e) Actualizaciones de software

Se incluirán las actualizaciones de software necesarios para la prestación de las condiciones iniciales de servicio durante la vida útil del equipo. Mantenimiento del software con cargo al adjudicatario de las actualizaciones necesarias para la prestación de las condiciones iniciales de servicio durante la vida útil del equipo. El adjudicatario será responsable de las actualizaciones del equipo.

También se encargará en aquellos casos en los que sea necesaria su reinstalación.

De la misma forma el adjudicatario será responsable de la configuración de los equipos para su integración con plataformas corporativas de integración de Historia Clínica que la OSI Araba pueda requerir.

Realización de copias de seguridad, mantenimiento de configuración del equipo, así como las pruebas y funcionalidades requeridas por la OSI Araba, configuraciones y pruebas de nuevas conexiones incluyendo cambios cuando éstos se produzcan, configuración y cambios de IPs.

Los licitadores presentarán claramente la metodología del trabajo que proponen para la prestación del servicio que, como mínimo, incluirá la totalidad de las operaciones de mantenimiento que se explican en este apartado.

5. MEDIOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO

5.1 MEDIOS HUMANOS

Para la realización de los trabajos que son objeto de este contrato, la empresa adjudicataria deberá tener a disposición de la administración el personal necesario en número y cualificación suficiente para cumplir con el programa de mantenimiento integral y gestión técnica ofertados, sus revisiones y modificaciones autorizadas.

Es condición indispensable presentar los curriculum vitae (CV) de todo el personal propuesto para el objeto del contrato, así como el listado de cursos realizados para el equipo de la marca y modelo objeto del éste contrato.

Se presentará copia de los certificados de formación, donde se reflejará nombre del técnico, familia del equipo y marca y modelo.

Serán aceptados únicamente certificados de formación de los técnicos que forman parte de la empresa licitadora por lo que se aportarán documentos TC1 y TC2 que lo acrediten.

Así mismo se designará un responsable técnico directo del Contrato, preferiblemente titulado universitario de perfil técnico con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, que ostente la representación de la empresa, lleve la coordinación, dirección técnica del contrato y preste asesoramiento técnico legal sobre los equipos contratados. En caso de emergencia su presencia podrá ser requerida a cualquier hora los 365 días del año para la coordinación de las actuaciones precisas de dicha emergencia.

Las vacaciones y ausencias de los técnicos se deberán suplir por otros técnicos especialistas en el equipo objeto del contrato que dispongan de la formación indicada en el punto anterior.

Todo el personal que concurra para la asistencia de este contrato deberá formar parte de la plantilla de la empresa adjudicataria.

El Hospital podrá solicitar a la empresa adjudicataria la modificación de la plantilla cuando, a su juicio, la calidad del servicio no sea la idónea, o alguno de los trabajadores no actúe con la corrección y cuidado precisos, sin que ello suponga un cargo adicional al presupuesto de contratación.

5.2 SEGURIDAD E HIGIENE

La empresa adjudicataria cumplirá todas las disposiciones de ámbito local, autonómico, nacional o comunitario que estén en vigor durante la vigencia de este contrato, en la ejecución de los trabajos relativos a Seguridad e Higiene en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales.

El cumplimiento de todas las normas de seguridad, incluidas las recomendaciones realizadas por la Administración, y la aplicación de los estudios de seguridad que se establezcan, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal propio de todos los medios de seguridad necesarios, protecciones colectivas y personales que se requieran.

5.3 OBLIGACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

El adjudicatario tendrá todos los derechos y deberes respecto al personal que por su cuenta aporte o utilice, dependiendo única y exclusivamente de él, con arreglo a la legislación vigente y aquellas que en lo sucesivo puedan promulgarse.

El adjudicatario queda obligado a que todo el personal, propio o ajeno, que emplee esté afiliado a la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente.

El Hospital podrá solicitar al adjudicatario el cambio de personal que preste servicios en el mismo si considera que no cumple las normas vigentes, o bien por una manifiesta y reiterada dejación en la prestación del servicio encomendado.

Cualquier infracción o incumplimiento del contrato será comunicado al adjudicatario a través de su Responsable Técnico, mediante la correspondiente acta de incidencias.

Para la realización de los trabajos que son objeto de esta contratación, el adjudicatario destinará personal con cualificación suficiente y debidamente acreditada.

5.4 MEDIOS MATERIALES

Todos los materiales serán por cuenta del adjudicatario y deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados (repuestos originales). Si por causa justificada hubiese que modificarlos, el adjudicatario presentará debidamente documentada la propuesta correspondiente y no procederá a su instalación sin la debida autorización del Servicio de Electromedicina del Hospital.

El adjudicatario aportará el equipamiento de los materiales de repuesto necesarios en cada momento para la mejor resolución de las averías que se produzcan, así como para la realización de mantenimientos preventivos, correctivos, técnico legales y controles de calidad garantizando en todo momento el stock mínimo de piezas originales necesarios para el cumplimiento de la eficiencia y disponibilidad ofertada.

Se excluyen los fungibles y desechables siguientes:

- Discos magnéticos y/o ópticos.
- Película radiográfica.
- Contrastes.
- Material de un solo uso.
- Pilas.
- Papel.
- Colchonetas de goma espuma u otro material que sirva de apoyo a pacientes.
- Cualquier otro material fungible que pudiera ser necesario y no detallado en esta lista.

5.5 OTRAS CONDICIONES

La empresa adjudicataria asume, bajo su responsabilidad, que el personal asignado a este contrato estará debidamente informado y comprometido con la naturaleza sensible, y la estricta confidencialidad y respeto a la intimidad, exigibles en el medio sanitario en el que desarrollarán su actividad, según establece la legislación española en materia de protección de datos y derechos de los pacientes.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria los daños que pueda ocasionar su personal en los locales, mobiliario, instalaciones, obligaciones de confidencialidad, etc., por dolo o negligencia.

Todo el personal que intervenga en tareas de mantenimiento se someterá a las normas de seguridad, acceso a los centros y control que se establezcan por la Administración.

6. CALIDAD DEL SERVICIO

6.1 TIEMPO DE RESPUESTA

Definido como el tiempo transcurrido entre la comunicación de una incidencia o avería hasta que un determinado equipo de respuesta rápida está en disposición física para proceder a su solución. Si el aviso se realizará en horario no laborable, (estableciendo como horario laborable de lunes a jueves de 8 a 17:30 y viernes de 8 a 14 horas), el tiempo de respuesta comenzará a contabilizar a partir de las 08:00 horas del día laborable posterior. El tiempo de respuesta será inferior a 8 horas.

Garantía de funcionamiento en base a los 365 días del año, será mínimo del 95%.

6.2 INFORMES SOBRE EL SERVICIO

El adjudicatario se comprometerá a presentar al responsable del Servicio de Mantenimiento y a la Dirección del Hospital un informe con periodicidad anual, en soporte informático, que permitirá ordenarla de diferentes maneras: por equipo, por tipo de avería, etc. y que contenga al menos la siguiente información:

- Relación de averías (ficha histórica por equipo), actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, tiempos empleados, materiales utilizados con una valoración económica, averías repetitivas, causas y acciones correctoras efectuadas.
- Relación de todos los materiales de repuesto, semi-fungible sustituidos detallando sus referencias e importes.
- Una valoración del estado de adecuación y conservación de cada equipo.
- Sugerencias para un mejor rendimiento de los equipos.
- Análisis de resultados y desviaciones respecto a los parámetros de tiempos de respuesta y disponibilidad obtenida.
- Etc.

El responsable de Mantenimiento podrá supervisar y controlar toda o cualquier actuación técnica o administrativa realizada por el adjudicatario, en la forma que crea oportuna y sin limitaciones.

Gestión informatizada del servicio: Se deberá poner a disposición del Departamento de Mantenimiento un sistema de gestión informatizada. Dicha herramienta informática de gestión de mantenimiento estará basada en web, y permitirá contar con información permanentemente actualizada y disponible 24h x 7 días sobre la ejecución y el control de la calidad del servicio ofertado y prestado. Esta herramienta permitirá la explotación de los datos de gestión del servicio por equipo, tipo de avería, servicio, etc. así como la generación de informes. Dicha herramienta debe ofrecer de forma sencilla y detallada, al menos, la siguiente información:

- Ficha histórica por equipo con: actuaciones de mantenimiento preventivo y técnico-legal, fecha y hora de aviso de averías, aviso de intervención remota, comienzo de la reparación correctiva, fin de la reparación correctiva, tiempos empleados, trabajos efectuados, repuestos utilizados.
- Informes de funcionamiento incluyendo: periodo de disponibilidad anual del equipo, informe resumen anual de la ejecución del contrato, posibilidad de generación de informe de actividad actualizada en cualquier momento del periodo contractual.

El adjudicatario se comprometerá a presentar al responsable del Servicio de Mantenimiento y a la Dirección del Hospital un informe con periodicidad anual, en soporte informático que permitirá ordenarla de diferentes maneras: por equipo, por tipo de avería, etc. y que contenga al menos la siguiente información:

- Relación de averías (ficha histórica por equipo) con: actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, tiempos empleados, materiales utilizados con una valoración económica, averías repetitivas, causas y acciones correctoras efectuadas.
- Relación de todos los materiales de repuesto, semi-fungible sustituidos detallando sus referencias e importes.
- Una valoración del estado de adecuación y conservación de cada equipo.
- Sugerencias para un mejor rendimiento de los equipos.
- Análisis de resultados y desviaciones respecto a los parámetros de tiempos de respuesta y disponibilidad obtenida.
- Etc.

El responsable del Servicio de Mantenimiento podrá supervisar y controlar toda o cualquier actuación técnica o administrativa realizada por el adjudicatario, en la forma que crea oportuna y sin limitaciones.

6.3 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Estará obligado a aplicar todas las condiciones técnicas exigidas por la OSI Araba.

6.4 FACULTAD DE INSPECCIÓN Y CONTROL

El Hospital ejercerá la supervisión y control del adjudicatario a fin de asegurarse de que el mantenimiento y conservación se está realizando conforme a las exigencias y compromisos establecidos en este contrato, ejerciéndose estas funciones por parte de la Dirección del Hospital y el responsable del Servicio de Mantenimiento.

7. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria deberá ser titular de un Seguro de Responsabilidad Civil como garantía por daños corporales o materiales que pueda causar involuntariamente a terceros por accidente o negligencia, como consecuencia de los trabajos de mantenimiento y reparaciones efectuadas por la empresa adjudicataria, debiendo aportar la póliza correspondiente (original o copia compulsada) a la firma del contrato.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE

Según “Dosier de Coordinación de actividades en materia de Prevención y Medio Ambiente” que se adjunta a la documentación del presente expediente.

El personal del adjudicatario deberá cumplir las normas laborales y las normas de Prevención de Riesgos Laborales, así como todo lo relativo a Medio Ambiente, comprometiéndose a entregar a la OSI Araba la documentación que le sea exigida para acreditar dicho cumplimiento.

La empresa adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medio-ambiental comunitaria, estatal, autonómica y local vigente que sea de aplicación a los trabajos contratados y responderá de cualquier incidente causado. Para evitar tales incidentes, adoptará 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 residuo, con extrema atención a la correcta manipulación de los residuos peligrosos.

Cumpliendo los procesos vigentes de medio ambiente, la empresa adjudicataria realizará las gestiones de reciclaje y gestión de residuos pertinentes.

La empresa adjudicataria se compromete a informar inmediatamente al Hospital sobre cualquier incidente que se produzca en el curso de los trabajos, aportando un informe escrito referente al hecho y a sus causas. El Responsable Técnico será el responsable frente al Hospital de la vigilancia del cumplimiento de estas condiciones de carácter medio-ambiental, quedando a disposición de la Dirección de la OSI Araba para cuantas aclaraciones, informes y actuaciones sean necesarias para la correcta gestión medioambiental.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

En el caso que durante la prestación de los servicios incluidos en este Pliego se tuviera acceso a datos de carácter personal, la empresa contratista se compromete con la firma del contrato a las siguientes obligaciones:

- a. Como encargado del tratamiento de datos únicamente tratará aquéllos conforme a las instrucciones del responsable de los ficheros de la OSI Araba.
- b. No aplicará o utilizará los datos de carácter personal con un fin distinto al que se precise durante el mantenimiento o reparación de los equipos indicados.
- c. No comunicará los citados datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- d. Como encargado del tratamiento de datos está obligado a implementar medidas de seguridad de nivel alto en los términos señalados en la Ley Orgánica 3/2018.
- e. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento del Hospital, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato tratado.
- f. En el caso de que el encargado del tratamiento de datos destine aquéllos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento de datos, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.