PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE 2022/01210

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA AUTOMÁTICO DE ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS KARDEX DE LA OSI ARABA-SEDE SANTIAGO

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto definir el alcance de los trabajos a realizar para el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal del sistema automatizado de dispensación de medicamentos (KARDEX) en la Sede Hospital Universitario Santiago de la OSI Araba.

2. JUSTIFICACIÓN

La prestación se hará en régimen de exclusividad debido a los derechos de propiedad intelectual sobre el software implicado en el equipamiento y el conocimiento de la empresa de su desarrollo y actualizaciones.

3. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio de mantenimiento a contratar tiene por finalidad la de mantener en todo momento todos los equipos, tanto mecánicos como sistemas informáticos asociados, que integran el sistema de dispensación de medicamentos, en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de distintas operaciones y tareas, entendiéndose en todo caso que los requisitos exigidos en estos pliegos tienen la consideración de mínimos o básicos y que lo pretendido es la consecución de los objetivos de calidad determinados por la OSI Araba y que se indican a continuación:

- Mejorar y mantener el estado de conservación y funcionamiento de los equipos y sus componentes.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de los equipos, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías, y alcanzar el máximo índice de disponibilidad.
- Garantizar el tiempo de respuesta, aplicando todas las medidas tecnológicas disponibles.
- La seguridad integral referida a los aspectos técnicos de estos equipos.
- El cumplimiento de la normativa vigente referente a los equipos objeto del contrato.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento.

4. CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN

El equipamiento objeto de la prestación se relaciona a continuación:

EQUIPO	Nº SERIE
FARMADOSIS 120	19000801/001
FARMADOSIS 120	19000801/002

Cualquier baja en los equipos relacionados, producirá en ese momento una variación en el precio total del contrato, debiendo comunicar tal variación al servicio de contratación del centro para incorporarlo a expediente. De igual modo, de producirse la necesidad de incorporar un nuevo equipo de naturaleza homogénea a los relacionados, se podrá incorporar a este contrato con la correspondiente modificación del mismo.

5. COBERTURA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio a contratar comprenderá:

a. Toda asistencia preventiva y correctiva necesaria para la consecución del correcto funcionamiento del equipo. Se incluye mano de obra, piezas, desplazamiento y manutención de los técnicos.

b. Toda asistencia de soporte o formativa relativa a todos los aspectos tanto hardware como software, así como la formación ante actualizaciones del software que así lo requieran.

c. Toda asistencia será prestada por personal cualificado del Servicio Técnico certificados por la adjudicataria.

El mantenimiento técnico será realizado de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, normas, directrices o recomendaciones industriales o sanitarias de carácter estatal, comunitario o autonómico en vigor.

a) Cobertura preventiva:

Se realizará, de forma programada, a la totalidad del equipamiento objeto del contrato, llevando a cabo sobre el mismo:

- Revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, limpieza, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sea n necesarias a juicio del Servicio Técnico del contratista, así como, en su caso, las indicaciones del Servicio implicado, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en forma previsible hasta la siguiente visita de inspección.
- Monitorización del hardware y software, ajustes del sistema, interfaces, conectividad, integración informática, posibles anomalías.
- Todas aquellas acciones tendentes a asegurar un óptimo estado del equipamiento objeto del contrato, tanto desde el punto de vista funcional como de seguridad, condiciones ambientales e incluso protección del medio ambiente, protección de los usuarios, detección de deficiencias que supongan un mayor consumo energético, o que revelen la posibilidad de futuras averías, procediendo a su subsanación.
- El mantenimiento preventivo incluye el ajuste y sustitución de todas las piezas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución. En cualquier caso, el coste de las piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato

Las acciones se efectuarán al menos 1 vez al año.

b) Cobertura correctiva:

El servicio a contratar es un servicio integral, sin límite alguno, que incluye:

- Reparación de todo tipo de averías o fallos en el funcionamiento del equipo. instalación, etc.
- Sustitución de los materiales (originales y/o homologados por el fabricante) que fueran precisos.
- Gastos derivados de la mano de obra, dietas, materiales, transportes, etc.
- Todas aquellas modificaciones y/o actualizaciones determinadas como convenientes por la adjudicataria, a fin de asegurar el buen estado de conservación y funcionamiento de los equipos.
- Suministro de todas las piezas de repuesto o partes del sistema necesarias sin cargo alguno, asegurando así el mantenimiento al 100% de la funcionalidad de todos los equipos que integran el sistema. Esto es aplicable, tanto a los equipos mecánicos como a los sistemas informáticos asociados.
- Disponibilidad de un completo stock de piezas de repuesto.

La existencia de una avería o desajuste funcional en el equipamiento se pondrá en conocimiento de la firma adjudicataria a través de dos mecanismos:

- Como consecuencia de inspecciones preventivas realizadas.
- Por comunicación del personal de la Unidad de implicada

En ambos casos, la intervención correctiva deberá ser autorizada previamente por el responsable del Servicio de Informática de la OSI Araba, que emitirá la correspondiente orden de trabajo y que pondrá en conocimiento del Servicio implicado del Hospital el contenido de la autorización.

Se propondrá al Hospital la definición de un interlocutor único con el Departamento de informática del Hospital para coordinar todas las cuestiones relacionadas con la instalación de los equipos y el desarrollo/mantenimiento del modelo de integración de datos entre aplicaciones.

La empresa adjudicataria dispondrá servicio de asistencia telefónica 24 horas los 365 días del año. Los técnicos de la empresa adjudicataria mediante control remoto al equipo intentarán resolver la avería en el momento, y en caso de no poder hacerlo deberán presentarse *in situ* para resolverla, para lo que dispondrán de un horario de resolución de averías, al menos, de 08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes. El tiempo de respuesta será, como máximo, de una hora, desde la recepción del primer aviso del usuario. Cuando se requiera la presencia del técnico de la empresa adjudicataria en el Hospital, deberá acudir en un plazo máximo de 8 horas, salvo que en el Plan de Trabajo se especifique un tiempo menor.

Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa de la Dirección del centro o persona en quien delegue y serán realizadas en los horarios más idóneos para no entorpecer el normal desarrollo de la actividad asistencial.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán quedar registradas y ejecutarse respetando los procedimientos establecidos.

La empresa licitadora definirá en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

c) Actualización de software

Se incluirán todas las actualizaciones relevantes que se certifiquen para el mercado español. Las licencias que corresponden a los módulos de software que se oferten en la descripción técnica de este expediente de contratación. Así como las actualizaciones requeridas para la homologación con los requerimientos técnicos de la organización.

Igualmente se actualizarán los productos asociados al funcionamiento del sistema de planificación (Citrix, Windows Server 2012, RDS, Microsoft SQL 2012) cuando sea necesario para el correcto funcionamiento del sistema manteniendo o mejorando las prestaciones actuales del mismo.

d) Actualización permanente de HW

Se incluirán las actualizaciones necesarias para que el rendimiento del sistema no se vea afectado por las actualizaciones del software.

En todo caso, la empresa deberá enviar un informe de intervención, justificativo de la actuación realizada, mediante correo electrónico a las siguientes direcciones:

buzonelectromed.hospitalsantiago@osakidetza.eus

angel.fernandezdeleceaarregui@osakidetza.eus

6. MEDIOS PERSONALES

Para la realización de los trabajos objeto de este contrato, el adjudicatario incorporará personal técnico debidamente cualificado y acreditado profesionalmente para la ejecución de los trabajos.

La empresa adjudicataria nombrará a un responsable técnico del contrato, un 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 presente contrato y preste el asesoramiento técnico legal sobre la totalidad de las instalaciones y equipos contratados.
La empresa licitadora indicará en su oferta técnica, nombre, apellidos y categoría profesional del personal propio.

7. EXCLUSIONES

Quedan excluidos del contrato impresoras, SAI, ratón, teclado.

8. 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.

9. 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.

10. 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. 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.

b. No comunicará los citados datos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

c. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento de la OSI Araba, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato tratado.

d. 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.

e. 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.