# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## EXPEDIENTE 2026/00536

**Servicio de mantenimiento integral de un microscopio quirúrgico *Zeiss Knevo 900* instalado en quirófano híbrido de Neurocirugía del HUA Txagorritxu de la OSI Araba**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones y criterios que habrán de regir en la contratación de los servicios para el MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL MICROSCOPIO QUIRÚRGICO DE LA MARCA *ZEISS, MODELO KNEVO 900* con número de serie 6640123418, ubicado en el quirófano híbrido de Neurocirugía del HUA Txagorritxu de la OSI Araba.

Los servicios a prestar deberán ser aquellos que permitan que los diferentes elementos actúen cumpliendo las disposiciones legales, de la forma más eficaz posible, asegurando el funcionamiento continuo de los sistemas, minimizando los posibles tiempos de parada como consecuencia de averías y de sus reparaciones.

Este documento concreta el alcance y las condiciones de prestación de los servicios a contratar, los procesos, la metodología y los recursos técnicos y humanos que habrán de emplearse para el mantenimiento integral en las diferentes modalidades propuestas (correctivo, preventivo y técnico-legal, etc.) además de la formación a demanda de los profesionales de la OSI Araba.

El Servicio de Mantenimiento de este equipamiento está incluido en el epígrafe MANTENIMIENTO DE ELECTROMEDICINA del ANEXO V del Acuerdo de 16 de diciembre de 2025, del Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud, declarándolo de carácter estratégico y contratación corporativa, por lo que la vigencia temporal de este expediente está condicionada al momento en que la Organización Central de Osakidetza, formalice contrato para el objeto del presente expediente.

## 2. FINALIDAD DE LAS PRESTACIONES A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad el mantenimiento del equipo conforme a las condiciones de fabricación y diseño, con el objetivo de conseguir los niveles más altos de calidad asistencial que se puedan ofrecer al usuario y a los pacientes. Para ello se proporcionará también el servicio de soporte de las redes y la actualización continua de todo el software instalado en el equipo.

Entre otros, los objetivos que se pretenden son los siguientes:

- La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento integral del equipo y sistemas asociados que permita prolongar las funciones técnicas, de diagnóstico para el que fue requerido en su momento, que incluya:
    - Mantenimiento preventivo de acuerdo a los protocolos establecidos por el fabricante del equipo. Incluidas piezas de cambio periódico para preventivos.
    - Mantenimiento técnico-legal, siguiendo los protocolos que recomienden las disposiciones reguladoras en la materia y demás reglamentación en vigor, además de las recomendaciones que las autoridades sanitarias pudieran exigir en todo momento o desde la OSI Araba
    - Mantenimiento Correctivo, incluida la mano de obra y desplazamiento, sustitución de piezas, repuestos, accesorios, elementos auxiliares, transporte y demás gastos derivados de su cumplimiento. Queda excluido el suministro del material consumible (fungible de un solo uso).

- La asistencia e impartición por parte de la empresa a las sesiones de formación a las que sean convocados por parte de la OSI Araba y la asistencia durante procedimientos complejos a los que se solicite su presencia y asesoramiento.
- La instalación de todas las nuevas versiones de software que se comercialicen durante la vigencia del contrato, de modo que las prestaciones del equipo no se queden obsoletas y se implementen todas las mejoras desarrolladas.
- El aseguramiento del funcionamiento ininterrumpido del equipo y sus sistemas asociados, minimizando las posibles paradas por avería y alcanzando un alto índice de disponibilidad
- La disminución del tiempo de respuesta ante una avería, aplicando todas las medidas tecnológicas disponibles, entre otras, la gestión remota del mantenimiento.
- La garantía de una seguridad integral sobre el equipo y sistemas asociados de acuerdo a las condiciones de fabricación, para lo que se controlarán los principales parámetros de forma periódica.
- El cumplimiento, durante la vida útil tecnológica, de la normativa vigente relacionada con el equipo objeto de este contrato
- La gestión, mantenimiento y puesta a disposición del responsable del contrato de la información que permita, entre otros, la realización de los siguientes informes:
    - Histórico de averías e incidencias.
    - Planificación del mantenimiento preventivo.
    - Indicadores de disponibilidad e indicadores de calidad del servicio prestado
    - Revisiones técnico-legales

## 3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

. La empresa adjudicataria está obligada a:

- Designar un responsable que se encargará de las relaciones de la empresa adjudicataria con la OSI Araba
- Disponer de un servicio de recepción de avisos, atención telefónica y resolución de averías de tipo 24/365.
- Garantizar y mantener el equipamiento objeto del contrato dentro de las especificaciones y de la finalidad prevista por el fabricante, a lo largo de la vida que esté operativo.
- Asegurar el funcionamiento continuo, eficaz y eficiente del equipo objeto del contrato, reduciendo al mínimo los tiempos de parada ocasionados por averías.
- Adoptar todas las acciones correctivas necesarias para acometer la reparación del equipo objeto del contrato en los tiempos establecidos y con los niveles de calidad exigidos en el presente pliego.
- Desarrollo operativo debidamente planificado, protocolizado, documentado y aprobado por el responsable de la empresa, de los planes de Mantenimiento Preventivo y Técnico–Legal exigidos en el presente pliego.
- Proponer mejoras y correcciones del Plan de Mantenimiento Preventivo para aumentar los niveles de calidad y garantizar la seguridad y fiabilidad de los equipos.
- Entregar al servicio de mantenimiento de la OSI Araba un parte de trabajo por cada una de las intervenciones realizadas, cuyo contenido mínimo y obligatorio será el siguiente:
    - Identificación del equipo (código de inventario de la OSI Araba).
    - Nº de notificación de avería otorgado por de la OSI Araba (nº de orden de trabajo, en adelante OT).

  - Hacer constar si el equipo se encuentra parado o no, por causa de la avería.
  - Indicar la fecha y hora de inicio de la intervención por parte del técnico y la fecha y hora fin de la intervención en la que el equipo queda reparado y operativo.
  - Breve descripción de los trabajos realizados y repuestos utilizados.
- Realizar una labor exhaustiva para poder proceder al registro de información en el programa de Gestión de Mantenimiento de la OSI Araba (SAP S/4 HANA ASSET MANAGEMENT) de toda la actividad desarrollada por la empresa adjudicataria en materia de: tiempos de respuesta, tiempos de resolución, operaciones realizadas, piezas, repuestos o accesorios, mano de obra, reparaciones externas, desglose e imputación de costes, etc.
- Garantizar el adecuado uso del equipo, su buen estado de conservación, y prolongar el período de utilización de los mismos.
- Garantizar la seguridad y fiabilidad del equipo durante su utilización, así como la seguridad de usuarios y pacientes.
- Cumplir la normativa vigente que, en cada momento, afecte a los equipos objeto del contrato.
- Presentar en el servicio de mantenimiento de la OSI Araba, a través del correo electrónico que se indique para tal fin, la programación anual de mantenimiento preventivo que ha de ser aprobada por el responsable del servicio. Independientemente de la programación de este mantenimiento, la empresa adjudicataria avisará a través de correo electrónico, con 24 horas de antelación, de la presencia del técnico de que se trate.
- Se seguirán las indicaciones del fabricante como nivel adecuado de revisión para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento del equipo, siendo estos niveles los mínimos a cumplir tanto en alcance como en frecuencia.
- Se realizará el mantenimiento Técnico-Legal según las normas que sean de aplicación y que obligue la Reglamentación en vigor.
- La empresa adjudicataria ha de entregar al responsable de mantenimiento de la OSI Araba la identidad del personal autorizado para la realización de las tareas de mantenimiento integral. En caso de que, durante la duración del contrato, haya modificaciones en este sentido, la empresa adjudicataria ha de comunicarlo previamente. El personal de que se trate, durante la realización del servicio dentro del centro correspondiente, ha de estar debidamente identificado.
- Presentar los informes que se indican en el punto 5 de este pliego.

## 4. NIVEL DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Todas las operaciones objeto de este pliego que sea necesario llevar a cabo quedarán reflejadas en el sistema de gestión de mantenimiento (SAP S/4 HANA ASSET MANAGEMENT) donde constarán todos los trabajos realizados, para lo cual, la empresa adjudicataria deberá enviar al correo de mantenimiento que se indique para tal fin, los partes de trabajo correspondientes a cada intervención con el contenido mínimo que se indica en el punto 3 de este pliego.

En el caso de que la ejecución de un determinado mantenimiento conlleve riesgo significativo, se tomarán las medidas de seguridad pertinentes, recurriendo para ello, si fuera necesario, al departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la OSI Araba, al propio fabricante o al Servicio Técnico Oficial autorizado por éste.

Se respetará, coordinará o modificará la planificación de las tareas en función de la actividad asistencial.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la corrección de la incidencia inmediatamente después de recibir la notificación de la misma, cumpliendo los siguientes niveles de calidad establecidos, en función de si la avería implica parada o no del equipo afectado tal y como se indica a continuación:
**AVISO URGENTE**: si el **equipo** está **parado** como consecuencia de la avería.
**AVISO NORMAL**: si el **equipo** continúa **operativo** a pesar de la avería.

## 4.1 COBERTURA Y TIEMPOS DE SERVICIO

La empresa contratista prestará sus servicios en los siguientes horarios y condiciones mínimas:

a) Servicio de Recepción de Avisos
Dispondrá de un servicio atendido de recepción de avisos, cuyo horario mínimo será de lunes a viernes de 8 a 18:00 horas. Dispondrá de acuse de recibo con indicación de fecha y hora.
Fuera de este horario, como mínimo dispondrá de un buzón o servicio de recogida de avisos que estará activo las 24 horas del día los 365 días del año. Este servicio dispondrá también de acuse de recibo con indicación de fecha y hora.
Cuando sea posible, el sistema atendido de recepción de avisos pondrá a un técnico cualificado en contacto con el origen de la incidencia de forma inmediata. Si este contacto no pudiera realizarse de forma inmediata, se establece un tiempo de respuesta remota con atención por técnico cualificado que se define a continuación.

b) Tiempo de respuesta remota con atención por técnico cualificado
Máximo 2 horas desde la recepción de aviso en el horario de cobertura ofertado para el servicio atendido de recepción de avisos. Se registrará fecha y hora del contacto por parte del contratista.
Se define el tiempo de respuesta remota con atención por técnico cualificado como aquel transcurrido desde el momento en el que el responsable del contrato, o quién este designe, comunica la incidencia al servicio atendido hasta que un técnico cualificado se pone en contacto con el origen de la incidencia.

c) Tiempo de respuesta con presencia física de un técnico cualificado
El tiempo de respuesta con presencia física de un técnico cualificado deberá ser el mínimo posible. Se establecen con carácter de máximos desde la recepción del aviso, los tiempos siguientes:

- 24 horas desde que se haya producido el contacto remoto por parte del técnico cualificado.
  En caso de que el aviso se hubiese recibido en el servicio no atendido (buzón o recogida de avisos 24 horas), la intervención del técnico con presencia física en el centro deberá producirse en las **3 horas** siguientes del horario de presentación del servicio con disponibilidad de técnico con presencia física.
  En el caso de que el responsable de la unidad en que se ubica el equipo indique a la contratista posponer la intervención presencial para no interrumpir la actividad planificada, no se computará el tiempo de respuesta con presencia física, ni el tiempo de resolución de la incidencia.
  Horario mínimo de prestación del servicio con disponibilidad de técnico con presencia física: de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

- Plazo máximo de reparación de averías desde la notificación del aviso: máximo 48 horas desde la notificación del aviso independientemente del medio que se utilice.
  En el caso de que no sea posible cumplir los plazos anteriores, por causas no imputables al contratista, se deberá justificar ante el responsable del contrato dicha demora que no deberá exceder, en ningún caso el tiempo máximo de tres días laborables.

La empresa contratista velará por el adecuado registro de todas las incidencias y comunicaciones producidas entre el responsable del contrato y el contratista, independientemente del medio a través del que se produzca. Una vez solucionada la incidencia, el técnico comunicará el fin de la actuación al responsable del contrato.
Una vez finalizados los trabajos, se enviará justificación firmada del parte de trabajo (con sello del Centro), tal y como se indica en el punto 3 de este pliego.

## 4.2 DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO

Como criterio general de calidad, además del cumplimiento de los tiempos de resolución y respuesta, se establece el índice de disponibilidad (D) para el equipo incluido en el alcance de este contrato.
El contratista debe garantizar un porcentaje de operatividad-disponibilidad del equipamiento contratado, computándose éste en base a la siguiente fórmula:

$$D = \frac{H_d}{H_p - H_{mp}} \times 100 \geq D_g$$

donde:
Hp: horas totales del periodo. Para el cálculo de la disponibilidad D del equipo se considerará 24 horas y 365 días, independiente de la programación de la actividad y de los turnos de trabajo.
Hmp: horas de mantenimiento programado, incluyendo las actuaciones de mantenimiento preventivo, técnico-legal, actualizaciones y cualquier intervención planificada que no afecten a la actividad normal del servicio.

Hd: horas de equipo disponible:

Hd= Hp - Hmp - Hc

Hc: horas de mantenimiento correctivo calculadas como el tiempo que transcurre desde que se registra la recepción del aviso, si este se produce en el horario del servicio atendido, hasta que el equipo es puesto de nuevo en servicio cuando se trate de un servicio no operativo. Si el aviso se produjese fuera del horario atendido y a través del buzón o servicio de recogida de avisos, las horas de mantenimiento correctivo se calcularán como el tiempo que transcurre desde el horario de inicio de la prestación del servicio para la actuación que corresponda (general o crítica) hasta que el equipo es puesto de nuevo en servicio cuando se trate de un equipo no operativo. Si el equipo está en funcionamiento, las horas de mantenimiento correctivo se calculan desde que se interrumpe el funcionamiento del equipo hasta que el equipo es puesto de nuevo en servicio.

Dg = disponibilidad garantizada.
La disponibilidad D se calculará en tiempo semestral y no se computarán como horas de parada las causas de fuerza mayor.

Se aplicarán deducciones de acuerdo con lo establecido en la cláusula 8.9 del PCAP en función del porcentaje de desviación de la disponibilidad calculada semestralmente con respecto a la garantizada ≥ 95%

## 5. INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá presentar con **periodicidad trimestral**, un informe de gestión en el que se indiquen al menos los siguientes parámetros:

- Actividades de **mantenimiento preventivo** del equipo sobre el que se ha intervenido. Grado de cumplimiento de este mantenimiento.
- Actividades de **mantenimiento correctivo** del equipo sobre el que se ha intervenido.
- **Tiempos de respuesta y resolución** de los avisos de avería registrados por el equipo, contabilizado como se indica en el apartado 4.1
- Disponibilidad del equipo calculada como se indica en el apartado 4.3

Se mantendrá actualizada toda la información y la documentación resultante de mantenimientos, verificaciones, calibraciones, etc., así como los Manuales Técnicos y de Uso de todo el equipamiento del alcance del contrato.

El adjudicatario deberá colaborar en las tareas que se le solicite por parte de la OSI Araba relacionada con la documentación y datos que se establezcan en los procedimientos de calidad de la OSI Araba.

## 6. MEDIOS MATERIALES Y REPUESTOS

El adjudicatario deberá disponer de todas las herramientas, licencias, aparatos de medida, locales y medios auxiliares necesarios para garantizar la buena práctica en la ejecución de las tareas.

Tanto la responsabilidad del suministro de los materiales y repuestos, así como la calidad de los mismos, corren a cargo del adjudicatario.

Sobre la base de la normativa vigente que se ha de cumplir en todo momento, solamente se emplearán repuestos y accesorios originales, además deberán ser nuevos y, bajo ningún concepto, éstos podrán haber sido utilizados con anterioridad.

El adjudicatario deberá prever estos materiales en cantidad suficiente de forma que se garantice la máxima disponibilidad del equipamiento.

De los materiales que el adjudicatario ha de poner a disposición del centro, sólo se excluirán las lámparas que serán facturadas aparte bajo demanda.