

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE 2026/01831

**Servicio de mantenimiento del sistema de almacenamiento
de doble cajón de la OSI Araba**

1.-INTRODUCCIÓN

La OSI Araba tiene implantado un sistema de almacenaje y dispensación de materiales médicos y farmacológicos por el sistema de doble cajón o KANBAN. Este sistema ha sido instalado progresivamente y en distintas fases por parte de la empresa NORMEDAN, S.L.U en las siguientes ubicaciones indicadas en la siguiente tabla.

En cada una de las unidades de almacenamiento existe lo que se denomina Punto de Lectura KANBAN (en adelante PLK). Estos terminales son visualizadores de datos con un escáner de códigos de barras incorporado. Mediante una conexión Ethernet, los terminales de lectura se conectan a la red local del hospital para establecer comunicación con el servicio de base de datos. Estos terminales permiten realizar desde el punto de consumo todas las solicitudes de reposición, en tiempo real y sin necesidad de que se desplace una persona para realizar la lectura y la descarga de datos. Mediante la lectura del código de barras de la etiqueta de ubicación, de forma automática y sin más intervención del usuario, se genera una solicitud de reposición. Esa solicitud puede ser inmediatamente visualizada y atendida por el almacén central o acumularse con el resto de peticiones del servicio en espera de ser atendido.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de mantenimiento, tanto del sistema informático base como de los terminales de lectura KANBAN de modo que el sistema logístico doble cajón o KANBAN pueda seguir siendo operativo y vaya evolucionando en la medida en la que lo hacen las necesidades al respecto de la OSI Araba.

EQ.	Nº DE SERIE	SEDE	Ubicación
1	I59K00416WP	TXAGORRITXU	-1 CCEE NEURO
2	I59K00417WP	TXAGORRITXU	-1 CCEE PREOPERATORIO
3	I59K00382WP	TXAGORRITXU	1A
4	I59K00381WP	TXAGORRITXU	1B
5	I59K00383WP	TXAGORRITXU	1C
6	I59K00521WP	TXAGORRITXU	2A
7	I59K00527WP	TXAGORRITXU	2B
8	I59K00526WP	TXAGORRITXU	2C
9	I59K00530WP	TXAGORRITXU	3A
10	I59K00523WP	TXAGORRITXU	3C
11	I59K00387WP	TXAGORRITXU	5A
12	I59K00427WP	TXAGORRITXU	4B
13	I59K00517WP	TXAGORRITXU	5B H. A DOMICILIO
14	I59K00389WP	TXAGORRITXU	5C
15	I59K00419WP	TXAGORRITXU	5D HEMODINAMICA
16	I59K00493WP	TXAGORRITXU	6A
17	I59K00386WP	TXAGORRITXU	6B
18	I59K00384WP	TXAGORRITXU	6C
19	I59K00426WP	TXAGORRITXU	7A
20	I59K00423WP	TXAGORRITXU	7B
21	I59K00388WP	TXAGORRITXU	7C
22	I59K00428WP	TXAGORRITXU	QUIR.COMUN 2
23	I59K00420WP	TXAGORRITXU	QUIR.COMÚN 3
24	I59K00380WP	TXAGORRITXU	QUIR. TRAUMA 4
25	I59K00411WP	TXAGORRITXU	PARTOS
26	I59K00413WP	TXAGORRITXU	CLUSTER 2
27	I59K00430WP	TXAGORRITXU	CLUSTER 3
28	I59K00415WP	TXAGORRITXU	CLUSTER 0
29	I59K00375WP	TXAGORRITXU	NEONATOS

EQ.	Nº DE SERIE	SEDE	Ubicación
30	I59K00412WP	TXAGORRITXU	QUIR.PARTOS
31	I59K00374WP	TXAGORRITXU	UCI M1A
32	I59K00373WP	TXAGORRITXU	UCI M3A
33	I59K00422WP	TXAGORRITXU	URG_BOXES
34	I59K00425WP	TXAGORRITXU	URG_TRAUMA
35	I59K00421WP	TXAGORRITXU	URG_CENTRAL
36	I59K00424WP	TXAGORRITXU	URG.PEDIATRIA
37	I59K00429WP	TXAGORRITXU	ESTERILIZACION
38	I59K00511WP	TXAGORRITXU	H.DIA MEDICO
39	I59K00496WP	TXAGORRITXU	HEMODIALISIS
40	I59K00516WP	TXAGORRITXU	URPA
41	I59K00524WP	TXAGORRITXU	HDIA ONCOLOGICO
42	NQ351PRW7CCH01042	TXAGORRITXU	URPA PEDIATRICA
43	I59K00385WP	TXAGORRITXU	5D UCSI
44	I59K00528WP	TXAGORRITXU	UCI M2
45	I59K00414WP	TXAGORRITXU	CLUSTER 1
46	I58K00196WP	TXAGORRITXU	QUIR.COMÚN 1
47	NQ351PRW7CCD02359	TXAGORRITXU	7D PRUEBAS COMPLEMENTARIAS
48	I59K00418WP	TXAGORRITXU	3B
49	NQ351PRW7CCH01825	TXAGORRITXU	RAYOS VASCULAR
50	NQ351PRW7CCD02060	TXAGORRITXU	CPRE
51	I59K00525WP	HUACE	7ª HUACE
52	I59K00529WP	HUACE	6ª HUACE
53	I59K00520WP	HUACE	5ª HUACEE
54	I59K00513WP	HUACE	4ª HUACE
55	I59K00515WP	HUACE	3ª HUACE
56	I59K00512WP	HUACE	2ª HUACE
57	I59K00518WP	HUACE	1ª HUACE
58	I59K00514WP	HUACE	PLANTA BAJA HUACE
59	NQ351PRW7CCH00946	TXAGORRITXU	RESERVA ALMACEN
60	NQ351PRW7CCH01007	TXAGORRITXU	RESERVA ALMACEN
61	NQ351PRW7CCD02186	SANTIAGO	HEMODIALISIS
62	I59K00377WP	SANTIAGO	6ªB
63	I59K00372WP	SANTIAGO	5ªB
64	I59K00378WP	SANTIAGO	4ªB
65	I59K00379WP	SANTIAGO	4ªA
66	I59K00390WP	SANTIAGO	1ªB
67	I59K00376WP	SANTIAGO	URGENCIAS
68	NQ351PRW7CCD02077	SANTIAGO	7ªA
69	NQ351PRW7CCM01174	SANTIAGO	6ªA
70	NQ351PRW7CCD02030	SANTIAGO	5ªA
71	I59K00371WP	SANTIAGO	2ªA
72	NQ351PRW7CCD02004	SANTIAGO	1ªC MEDICINA NUCLEAR
73	NQ351PRW7CCD02103	SANTIAGO	RESERVA ELECTROMEDICINA

2.-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 sistema doble cajón o KANBAN implantado en diferentes almacenes ubicados en los Hospitales Txagorritxu, Santiago y edificio de consultas externas HUACE de la OSI Araba.

El alcance del servicio de mantenimiento INTEGRAL comprenderá los siguientes:

- Mantenimiento de infraestructura base del sistema PLK y uso del software
- Mantenimiento integral de los terminales PLK

Los 73 terminales PLK concretos a mantener con la indicación del número de serie de cada uno de ellos son los indicados en la tabla.

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.

3.-FINALIDAD DE LAS PRESTACIONES A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad el mantenimiento de los equipos indicados 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 de los equipos y sistemas asociados que permita prolongar las funciones técnicas 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 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).
 - Mantenimiento Evolutivo: se debe garantizar que los equipos estén dotados de las versiones de software más actualizadas generadas por el fabricante del equipo de modo que las prestaciones sean las más actuales disponibles
 - 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
- La asistencia técnica/formación por parte de la empresa cuando así sea solicitado por parte de la OSI Araba. La formación deberá ser presencial si así lo solicita la OSI Araba de manera justificada
- 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.

4.-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 24h/365d.
- Disponer de una asistencia remota de 8:00h a 18:00h en días laborables
- Realizar una (1) revisión preventiva anual a cada equipo incluido en este contrato
- Realizar las actuaciones correctivas necesarias
- Tanto los repuestos necesarios para los mantenimientos correctivos como los desplazamientos y la mano de obra de los técnicos estará incluida
- El tiempo objetivo de respuesta presencial será de 24 horas (los tiempos indicados podrán verse condicionados por causas ajenas debidamente justificadas).
- 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, protocolarizado, 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.

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las obligaciones de la empresa en término generales serán las siguientes:

1. Se planificará una (1) revisión preventiva anual para todos los equipos incluidos en el contrato.
2. La revisión preventiva se coordinará con el Hospital siguiendo el procedimiento acordado.
3. Cada revisión preventiva será efectuada por técnicos especialistas autorizados.
4. Las revisiones preventivas se realizarán de lunes a viernes no festivos de 8:00h a 18:00h.
5. Durante la revisión se llevarán a cabo las actuaciones recomendadas para los distintos componentes del sistema.

En particular para cada tipología de equipo, el alcance del preventivo será el indicado

Para los TERMINALES PLK:

6. Proceso de apagado y encendido del equipo.
7. Limpieza del equipo
8. Inspección del correcto funcionamiento del dispositivo.
9. Verificación de la conectividad de red.
10. Todas aquellas revisiones que la empresa adjudicataria indique en su oferta

Para la INFRAESTRUCTURA BASE DEL SISTEMA

11. Revisión general del sistema operativo
12. Revisión de logs y registros del sistema.
13. Verificación del estado operativo general.
14. Todas aquellas revisiones que la empresa adjudicataria indique en su oferta.

4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo comprenderá las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas incluidos en el alcance del contrato.

En caso de incidencia, la OSI Araba podrá comunicar al Servicio de recepción de avisos. La incidencia será registrada y atendida inicialmente mediante soporte remoto. Cuando no sea posible la resolución remota, se procederá a la intervención presencial.

El SOPORTE REMOTO consistirá en:

- Atención telefónica y remota.
- Diagnóstico remoto.
- Acceso remoto mediante VPN o sistema equivalente.
- Resolución de incidencias de primer nivel.

SOPORTE PRESENCIAL

Cuando sea necesaria una actuación presencial, la empresa adjudicataria llevará a cabo una intervención “in-situ” para la resolución de la incidencia.

Las actuaciones presenciales podrán suponer algunas o todas las siguientes acciones (todas ellas incluidas en el contrato):

- Diagnóstico técnico.
- Reparación de averías.
- Reinstalación de software.
- Verificación de conectividad.
- Revisión de interfaces y comunicaciones
- Sustitución de componentes necesarios.

El tiempo objetivo de respuesta presencial será inferior a 24 horas en horario laboral.

4.3. MANTENIMIENTO FUNCIONAL

Con la revisión preventiva anual, se llevará a cabo una revisión funcional del sistema.

El objetivo principal será garantizar el correcto uso del sistema y optimizar el rendimiento de la instalación.

Las revisiones funcionales serán efectuadas por técnicos especialistas autorizados.

Las revisiones se realizarán de lunes a viernes no festivos de 8:00h a 18:00h.

La empresa adjudicataria entregará un informe con los resultados y conclusiones de dicho mantenimiento funcional.

4.4. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

La empresa adjudicataria aplicará, durante la duración del contrato un programa de evolución tecnológica con las actualizaciones de software y hardware que mantengan el equipo suministrado con la última tecnología aplicable al mismo, así como la formación necesaria para su manejo. Este punto será de obligado cumplimiento durante toda la vida del equipo.

Dicho programa deberá incluir, como mínimo, los siguientes puntos:

- Correcciones de seguridad obligatorias.
- Actualización de software para corregir errores y las recomendadas por fabricante.
- Todas las demás actualizaciones de software incluyendo paquetes clínicos comprados y nuevas funcionalidades.
- Propuesta de actualización del hardware necesarias para admitir las actualizaciones del software.
- Formación en aplicaciones para funcionalidad existente, nueva o mejorada.

4.5. 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 8:00 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 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).

4.6. SUMINISTRO DE TERMINALES PLK

En caso de que algún terminal sea declarado irreparable, la empresa adjudicataria deberá generar un informe justificando la irreparabilidad del mismo. El responsable del contrato podrá contactar con la empresa del sector que estime conveniente y verificar la veracidad de lo recogido en dicho informe de irreparabilidad.

En caso de que una tercera empresa sea capaz de reparar el terminal, el coste derivado de dicha reparación será detrído directamente de la siguiente (o siguientes) facturación mensual del adjudicatario hasta que el coste de reparación sea compensado. La empresa adjudicataria seguirá teniendo la obligación de mantener y reparar el equipo una vez reparado

En caso de que el equipo sea irreparable, el informe de irreparabilidad deberá tener el visto bueno del responsable del contrato para poder proceder a la sustitución del mismo por uno nuevo. La empresa adjudicataria suministrará el equipo nuevo al precio indicado en la oferta y ofrecerá una garantía total (incluyendo el mantenimiento tal cual se recoge en este pliego) durante 3 años. Durante ese periodo de garantía, la empresa adjudicataria no podrá facturar en concepto de mantenimiento de ese equipo nuevo suministrado.

5.- 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 13.1 del PCAP en función del porcentaje de desviación de la disponibilidad, calculada semestralmente con respecto a la garantizada $\geq 95\%$ para cada equipo

6.- 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 4.4
- Disponibilidad del equipo calculada como se indica en el apartado 5

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.

Al finalizar cada actuación presencial se emitirá un informe técnico que incluirá:

- Nombre del técnico.
- Fecha de actuación.
- Horas trabajadas.
- Motivo de la actuación
- Anomalías detectadas.
- Actuaciones realizadas.
- Componentes revisados o sustituidos.
- Observaciones relevantes.

El informe será firmado por el técnico y el representante de la OSI Araba

7.- 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 como suministro bajo demanda

La empresa adjudicataria dispondrá de:

- Servicio de Atención Técnica (SAT).
- Call Center 24h / 365d.
- Asistencia remota vía Internet.
- Asistencia presencial “in-situ”.
- Repuestos necesarios para resolución de incidencias.

De igual manera, la OSI Araba se compromete a:

- Disponer de conexión remota VPN o equivalente.
- Garantizar acceso remoto a los sistemas.
- Disponer de conexión a Internet operativa.
- Mantener el hardware en correcto estado.
- Facilitar las actuaciones preventivas y correctivas.
- Disponer de copias de seguridad de la instalación.

7.- EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

Quedarán excluidos del alcance del servicio:

- Hardware propiedad del Hospital o de terceros.
- Instalación de programas ajenos al sistema.

- Modificaciones no autorizadas.
- Manipulación de la aplicación o base de datos.
- Incidencias derivadas de virus o elementos externos.
- incidencias derivadas de mal uso.
- Actuaciones sobre infraestructura informática ajena al sistema.