PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SENDAGAIAK BANATZEKO SISTEMA AUTOMATIKOEN HORNIKUNTZA ETA INSTALAKUNTZA OSAKIDETZAKO HAINBAT ESIetan

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (SADME) PARA DIVERSAS OSIS DE OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE:

2023/01066

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 4
1.3. Procedimiento de adjudicación 4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 4
3. LOTES 5
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT 5
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 7
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 7
5.1. Requisitos normativos por lote 7
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 7
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: 7
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 9
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote 9
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 31
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar 31
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera) 31
8. VARIANTES TÉCNICAS 31
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 31
9.1. Muestras 31
9.2. Presentación de producto 31
9.3. Visita de obra 31
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 32
11. MODELO DE GESTIÓN 32
11.1. Equipo organizativo 32
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 32
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 33
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 33

12.1. Condiciones de ejecución 33
12.1.3. Condiciones de suministro 33
12.1.3.1. Adquisición del equipo 34
12.1.3.2. Manuales 34
12.1.4. Condiciones de aceptación e instalación del equipo 34
12.1.5. De los requisitos de entrega e instalación 35
12.1.6. Condiciones de ejecución de instalaciones y trabajos de adecuación 36
12.1.7. Formación 37
12.1.8. Garantía 38
12.1.9. Asistencia Técnica 41
Niveles de servicio requeridos 42
12.1.10. Material fungible y/o reactivo 43
12.2. Modelo de control y seguimiento 43
12.3. Programa de trabajo 44

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el "SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (SADME) PARA DIVERSAS OSIS DE OSAKIDETZA", así como sus condiciones de suministro, instalación y puesta en marcha.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Lo licitado a través de este contrato permitirá el suministro e instalación de armarios con sistema de dispensación automática de medicamentos para los servicios de farmacia de diferentes OSIs de OSAKIDETZA, así como dotarles de equipamiento de un nivel de primer orden, dotado de los medios técnicos necesarios para dar asistencia en las mejores condiciones a los diferentes servicios de cada hospital.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

No procede.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Atendiendo al importe de contratación se solicita su contratación por Procedimiento Abierto de acuerdo con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El contrato pretende instalar sistemas automáticos de dispensación de medicamentos en los servicios de farmacia de diferentes OSIs de OSAKIDETZA, adaptándolo a las necesidades de los servicios implicados y teniendo en consideración los avances que ha sufrido esta tecnología la última década.

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

Las organizaciones a las que van destinados los equipos son las siguientes:

- OSI Araba, Hospital Universitario Txagorritxu.
- OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces, Hospital Universitario Cruces.
- OSI Bilbao-Basurto, Hospital Universitario Basurto.
- OSI Barrualde-Galdakao, Hospital Galdakao-Usansolo.
- OSI Barakaldo-Sestao, Hospital San Eloy.
- OSI Donostialdea, Hospital Universitario Donostia.

- OSI Bidasoa, Hospital Bidasoa.
- OSI Debagoiena, Hospital Alto Deba.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT

Constará de un único lote, correspondiente a los sistemas automáticos de dispensación de medicamentos para los servicios de farmacia de diferentes OSIs de Osakidetza, dividido en 8 sublotes. Cada sublote corresponde a una OSI, en las cuales se detallarán los servicios críticos a los que irán destinados los equipos. Dicha información es explicada a continuación:

SUBLOTE	OSI, HOSPITAL	ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES
1.1	OSI Araba, Hospital Universitario Txagorritxu	Quirófanos Bloque Obstétrico	1
1.2	OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces, Hospital Universitario Cruces	Quirófano Urgencias	1
		Quirófano Oftalmología	1
		Quirófano Neurocirugía	1
		Quirófano Ginecología/Urología	1
		Quirófano Trauma	1
		Quirófano Cirugía Torácica y Cirugía Cardíaca	1
		Quirófano Pediatría	1
		Quirófano Quemados	1
		Quirófano Trasplante	1
		Quirófano Cirugía General	1
		Quirófano Cirugía Plástica y Cirugía Vascular	1
		Urgencias Reconocimiento	2
		Urgencias Evolución	1
		Urgencias Tratamientos	1
		Urgencias Maternidad	1
		Unidad Postanestesia 2ª	1
		Unidad Postanestesia 6ª	1
		Unidad Grandes Quemados	1
		Críticos (antigua BQ)	1

1.3	OSI Bilbao-Basurto, Hospital Universitario Basurto	Área de Boxes de Urgencias	1
		Urgencias de Pediatría	1
1.4	OSI Barrualde-Galdakao, Hospital Galdakao-Usansolo	Reanimación/UCI/Urgencias	4
		Quirófano/URPA	4
1.5	OSI Barakaldo-Sestao, Hospital San Eloy	SAD Reanimación	1
		SAD Quirófano	1
1.6	OSI Donostialdea, Hospital Universitario Donostia	Quirófano Aranzazu Urgencia	1
		Quirófano Aranzazu Programados	2
		Quirófano Materno Ginecología	1
		Quirófano Materno Pediatría	1
		Quirófano Oftalmología	1
		Quirófano Gipuzkoa	1
		URPA Gipuzkoa	1
		URPA Aranzazu	2
		REA	1
		Urgencias Pediatría	1
		Intensivos Pediatría (CIP)	1
		Urgencias Generales	4
1.7	OSI Bidasoa, Hospital Bidasoa	Quirófano	1
		Urgencias	1
1.8	OSI Debagoiena, Hospital Alto Deba	Urgencias	1
		Bloque Quirúrgico	1
		Unidad de Hospitalización Quirúrgica	1
		UNIDADES TOTALES	**55**

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El contrato se regirá por:

- Las cláusulas contenidas en este pliego y las especificaciones del PCAP que forma parte integrante del mismo.
- Por cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto a nivel estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.
- El adjudicatario acreditará, mediante la oportuna documentación, que el equipamiento ofertado cumple con la legislación y la normativa española y comunitaria vigente que sea de aplicación (Real Decreto 1591/2009 de 16 de octubre por el que se regulan los productos sanitarios, Reglamento (UE) 2017/745 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2017, sobre los productos sanitarios), así como la que pudiera producirse durante el período de vigencia de la garantía, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier gasto que se derive de su aplicación.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

5.1.1. Lote 1: Requisitos normativos y etiquetas

No procede.

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes:

Los equipos a suministrar tendrán que cumplir con las especificaciones, composición y características establecidas como mínimas en el apartado de 7.1 (Requisitos técnicos excluyentes por lote). Si alguna de las características establecidas en las especificaciones técnicas determinara una marca o modelo exclusivo, éstas serán tomadas únicamente como guía u orientación, sin que el hecho de no ajustarse exactamente sea causa de exclusión.

Con objeto de facilitar el proceso de evaluación y selección deberá proporcionarse la máxima descripción, hojas de datos técnicos de producto (Product Data), e información que permita realizar una completa valoración de las diferentes ofertas presentadas. La falta de información, ausencia de hojas de datos de

producto de los componentes ofertados o respuesta a las cuestiones técnicas planteadas que no pueda ser debidamente contrastada podrá ser motivo de que la oferta no sea valorada.

En todos los casos, el equipamiento ofertado debe ser totalmente compatible con el sistema de información del Hospital. Corre a cargo del adjudicatario realizar la completa integración con el mismo.

En todos los casos se incluirán todos aquellos elementos y accesorios que puedan ser necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.

Correrá por cuenta del adjudicatario, en el plazo fijado por la OSI desde la firma del contrato, de los accesorios necesarios el para el funcionamiento de los equipos, así como toda la documentación en planos de las especificaciones de montaje, y su implantación en alzado y planta con la indicación de todas las necesidades de suministro para su puesta en marcha.

El equipamiento deberá incluir siempre los elementos y dotación necesarios para su correcto funcionamiento.

Las empresas ofertantes facilitarán expresamente en su oferta técnica los siguientes datos correspondientes a los equipos ofertados:

a. Año de comienzo de fabricación de los productos.

b. Período de vigencia en la fabricación de tales productos.

c. Tiempo de garantía en la producción de repuestos desde el término de la vigencia en la producción. **Mínimo de 10 años.**

d. Sujeción a las normas de protección y/o seguridad, de acuerdo con la normativa legal en vigor en el momento de la oferta.

Las empresas ofertantes adjuntarán con su oferta técnica, lista de referencia de usuarios de los equipos semejantes al ofertado, indicando al menos El modelo y fecha de instalación, así como la localización.

En todos los casos cuando se trate de equipos con Radiaciones Ionizantes se incorporará el Servicio de Radiofísica y Radioprotección. En estos casos, en referencia a las pruebas de aceptación, se deberá cumplir lo indicado por el RD 1976/1999 en su artículo 11, puntos 5 y 6, esto es, “las pruebas de aceptación de los equipos, cuyos parámetros a verificar tendrán que estar detallados en las especificaciones de compra, deberá realizarlas el suministrador del equipamiento en presencia de un representante del comprador que sea técnicamente cualificado y los resultados que se obtengan deberán constar en un informe elaborado por el suministrador y aceptado por el representante del comprador, con objeto de que sirvan de referencia para los siguientes controles de calidad” y

"se considerarán requisitos mínimos exigibles para la aceptación, el cumplimiento de las características técnicas expresadas en las especificaciones de compra y la adecuación de los resultados de las pruebas de aceptación, a los niveles y tolerancias previstos en los documentos de normalización nacionales o internacionales aplicables".

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

Los requisitos técnicos excluyentes para los equipos se encuentran recogidos a continuación. Se han subdivido en dos apartados. Por un lado, se especificarán las características generales de los armarios. Por otro lado, se definirán las necesidades de cada unidad asistencial de cada OSI.

7.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

7.1.1	**LOTE 1: SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS AUTOMÁTICOS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (SADME) PARA DIVERSAS OSIS DE OSAKIDETZA**
7.1.1.1	**REQUISITOS FUNCIONALES**
7.1.1.1.1	Conjunto de armarios y neveras de apertura controlada electrónicamente para la dispensación de medicamentos.
7.1.1.1.2	Compuesto cada armario o armarios (dependiendo de las referencias y ubicaciones exigidas) de sistema informático de control, nevera con registro de temperatura para conservación de termolábiles, hardware y software de gestión integrado con los sistemas de gestión, clínico y de prescripción existentes en el hospital (SAP, eOsabide, ICCA, libro de registro de estupefacientes y otras que se indicarán en fase de implantación).
7.1.1.2	**REQUISITOS TÉCNICOS**
7.1.1.2.1	ARMARIOS
7.1.1.2.1.1	Desde donde se realizarán las transacciones. Dotado de cajones y estantes de máxima, alta y media seguridad cuya configuración final dependerá de lo indicado en el apartado 7.1.2. DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE CADA UNIDAD ASISTENCIAL del presente PPT.
7.1.1.2.1.2	La instalación debe permitir adaptabilidad a situaciones cambiantes.
7.1.1.2.1.3	Estará dotado de sistemas de seguridad múltiples de cara a: ○ El acceso a los medicamentos mediante perfil de usuario. ○ La correcta ubicación durante el proceso de reposición. ○ El registro de medicación a pacientes. ○ La dispensación de estupefacientes.
7.1.1.2.1.4	Dispondrá de sistema de localización de los productos para minimizar los errores del usuario. La empresa licitante deberá indicar qué tipo de medidas de seguridad incluye de cara a evitar errores tanto en la retirada como en la reposición de medicamentos para cada tipo de acceso a medicamentos descrito más adelante.
7.1.1.2.1.5	La empresa licitadora deberá justificar que el conjunto de armarios ofertado para cada unidad asistencial es capaz de albergar la ubicaciones y referencias indicadas. Se debe indicar las características físicas de cada ubicación.
7.1.1.2.2	NEVERA TERMOLÁBILES
7.1.1.2.2.1	Nevera anexa al armario para almacenamiento de termolábiles. La nevera debe cumplir con lo especificado con la norma DIN 58345. Se deberá aportar certificado del fabricante de la nevera que garantice el cumplimiento de dicha norma.

7.1.1.2.2.2	Deberá poseer regulador, indicador digital y registrador de temperatura que permita descargar gráficas de registro de dicha temperatura. Se dará un registro de temperatura configurable en el tiempo transcurrido entre registro de temperaturas.
7.1.1.2.2.3	La nevera dispondrá de un sistema de alarma tanto visual como acústica para alta temperatura en nevera (preaviso y alarma). Dicha alarma debe poder ser transmitida a un centro de control de alarmas.
7.1.1.2.2.4	La nevera tendrá una capacidad útil mínima de 100 litros.
7.1.1.2.3	SISTEMA DE GESTIÓN
7.1.1.2.3.1	Deberá indicar el tipo de gestión y características que propone cada licitante incluyendo, al menos, las siguientes: ○ Perfiles de usuario: Definibles individualmente. Permite asignar tareas o privilegios en función de los requerimientos de cada uno de los usuarios. El sistema deberá disponer de sistema LDAP o Active Directory. ○ Capacidad para la gestión de datos clínicos asociados a la dispensación y configurables por el propio hospital. Incluirá conceptos tales como la equivalencia entre especialidades farmacéuticas, combinación de fármacos y protocolos, entre otros. ○ Gestión de la explotación de datos que permita definir informes y exportación de datos a otros formatos electrónicos: hojas de cálculo y gráficos como mínimo. ○ Gestión de productos en ubicaciones externas al propio armario. ○ Gestión de la reposición del armario. Cada ofertante deberá describir el tipo de gestión de la reposición que ofrece su sistema. Se deben indicar las bondades de los sistemas propuestos. ○ Control de entradas y salidas. Cada ofertante deberá describir el tipo de control de entradas y salidas que ofrece su sistema. Se deben indicar las bondades de los sistemas propuestos. ○ Informes específicos para las especialidades farmacéuticas estupefacientes con la documentación exigida por la legislación. ○ Gestión automática de los stocks de productos dentro del armario. ○ Gestión de caducidades. ○ Interfaz de usuario en castellano. ○ Conexión con los sistemas de información de gestión, clínicos y de prescripción existentes en el hospital, incluida la sincronización con el catálogo de productos.

7.1.2. DEFINICIÓN DE NECESIDADES DE CADA UNIDAD ASISTENCIAL

Se dotará de un total de 55 sistemas de dispensación automática de medicamentos a los servicios de farmacia, repartidos en 8 organizaciones.

Para la definición de cada uno de los sistemas se aportan las siguientes tablas.

Habrá cinco tipos de acceso a los medicamentos:

- Dosis en cajón: Sistema de acceso de máxima seguridad. Sólo se puede tener acceso a una dosis de un medicamento concreto. Un ejemplo típico son los estupefacientes.
- Medicamento en cajón: Sistema de acceso de alta seguridad. Se accede a un cajón que contiene varias dosis de un mismo medicamento.
- Grupo de medicamentos en cajón: Sistema de acceso de media seguridad. Se accede a un cajón que contiene varias dosis de varios medicamentos distintos (los medicamentos están compartimentados dentro del cajón, pero se tiene acceso a todos ellos).
- Grupo de medicamentos en estante: Sistema de acceso de media seguridad. Se accede a un estante que contiene varias dosis de varios medicamentos distintos (los medicamentos están compartimentados en el estante, pero se tiene acceso a todos ellos).
- Grupo de medicamento termolábil: Sistema de acceso de media seguridad. Se accede a los medicamentos ubicados en la nevera. Se instalarán las neveras indicadas en las especificaciones.
- Devolución de estupefacientes: Es un sistema de acceso de máxima seguridad en el que se podrá realizar la devolución de estupefacientes extraídos del SADME pero finalmente no utilizados. Se deberá justificar la seguridad máxima de dicha devolución mediante el sistema que proponga el licitante.

Para cada tipo de acceso a los medicamentos, se definirá un número aproximado de ubicaciones y de referencias, además del número total aproximado de unidades, entendiendo por cada concepto lo siguiente:

- Número de ubicaciones: Las ubicaciones son espacios físicos reservados para albergar x unidades de una misma referencia (fármaco). Dependiendo del nivel de seguridad de cada referencia, se definen unidades a almacenar por cada una de ellas. Por ejemplo, en el caso de los fármacos de máxima seguridad, las ubicaciones son siempre iguales a las unidades a almacenar, ya que una ubicación contiene una única dosis de un fármaco. Por el contrario, en el caso de los fármacos de alta o media seguridad, en cada ubicación, se pueden almacenar más de una unidad de dosis; eso sí, siempre unidades de una misma referencia (fármaco).
- Número de referencias (fármacos): Las referencias son los fármacos/medicamentos que tienen.
- Número total de unidades (stock): Las referencias multiplicadas por las unidades de cada una de ellas. Este dato sería igual al del inventario o stock.

Teniendo en cuenta estas premisas, el dimensionamiento aproximado de los armarios para las distintas OSIs y zonas asistenciales será el indicado en las siguientes tablas:

- **OSI ARABA, HOSPITAL UNIVERSITARIO TXAGORRITXU**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
QUIRÓFANOS BLOQUE OBSTÉTRICO	1	DOSIS EN CAJÓN	360	10
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	12	12
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	32	32
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	10	10
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	16	
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	

- **OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES, HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
QUIRÓFANO URGENCIAS	1	DOSIS EN CAJÓN	262	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	46	46
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	126	126
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	36	36
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	5	5
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO OFTALMOLOGÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	55	4
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	15	15
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	88	88
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	10	10
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	3	3
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO NEUROCIRUGÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	200	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	35	35
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	83	83
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	13	13
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO GINECOLOGÍA / UROLOGÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	210	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	21	21
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	88	88

		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	19	19
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	4	4
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO TRAUMA	1	DOSIS EN CAJÓN	110	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	26	26
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	42	42
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	4	4
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO CIRUGÍA TORÁCICA Y CIRUGÍA CARDIACA	1	DOSIS EN CAJÓN	221	7
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	102	102
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	18	18
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	3	3
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO PEDIATRÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	83	4
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	12	12
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	82	82
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	15	15
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	1	1
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO QUEMADOS	1	DOSIS EN CAJÓN	111	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	20	20
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	43	43
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	21	21

		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	3	3
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO TRASPLANTE	1	DOSIS EN CAJÓN	262	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	28	28
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	95	95
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	23	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	3	3
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO CIRUGÍA GENERAL	1	DOSIS EN CAJÓN	220	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	32	32
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	89	89
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	20	20
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
QUIRÓFANO CIRUGÍA PLÁSTICA Y CIRUGÍA VASCULAR	1	DOSIS EN CAJÓN	116	4
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	25	25
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	87	87
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	24	24
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
URGENCIAS RECONOCIMIENTO	2	DOSIS EN CAJÓN	336	20
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	32	32
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	144	144
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	21	21
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	6	6

		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
URGENCIAS EVOLUCIÓN	1	DOSIS EN CAJÓN	147	21
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	14	14
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	183	183
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	8	8
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	5	5
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
URGENCIAS TRATAMIENTOS	1	DOSIS EN CAJÓN	147	10
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	14	12
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	183	51
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	8	1
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	5	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
URGENCIAS MATERNIDAD	1	DOSIS EN CAJÓN	160	10
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	9	9
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	9	9
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	63	63
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	4	4
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
UNIDAD POSTANESTESIA 2ª	1	DOSIS EN CAJÓN	200	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	122	122
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	17	17
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	

UNIDAD POSTANESTESIA 6ª	1	DOSIS EN CAJÓN	200	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	31	31
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	122	122
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	17	17
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	2	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
UNIDADES GRANDES QUEMADOS	1	DOSIS EN CAJÓN	250	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	25	25
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	110	110
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	21	21
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	1	1
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	
CRÍTICOS (ANTIGUA BQ)	1	DOSIS EN CAJÓN	200	5
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	40	40
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	120	120
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	15	15
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	5	5
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	Sí	

- **OSI BILBAO-BASURTO, HOSPITAL UNIVERSITARIO BASURTO**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
AREA DE BOXES DE URGENCIAS	1	DOSIS EN CAJÓN	60	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	200	200
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	256	256
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	No	
URGENCIAS DE PEDIATRIA	1	DOSIS EN CAJÓN	60	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	80	80
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	128	128
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	-	-
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	No	

- **OSI BARRUALDE-GALDAKAO, HOSPITAL GALDAKAO-USANSOLO**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
REANIMACIÓN / UCI / URGENCIAS	4	DOSIS EN CAJÓN	108	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	27	27
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	305	300
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	40
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	1	4
QUIRÓFANOS / URPA	4	DOSIS EN CAJÓN	108	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	23	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	68	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	35
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	1	4

- **OSI BARAKALDO-SESTAO, HOSPITAL SAN ELOY**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
SAD REANIMACIÓN	1	DOSIS EN CAJÓN	240	7
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	60	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	128	128
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	10	7
SAD QUIRÓFANO	1	DOSIS EN CAJÓN	240	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	60	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	100	100
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	40
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	10	10
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	50	7

- **OSI DONOSTIALDEA, HOSPITAL UNIVERSITARIO DONOSTIA**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
QUIRÓFANO ARANZAZU URGENCIA	1	DOSIS EN CAJÓN	40	2
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	65	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
QUIRÓFANO ARANZAZU PROGRAMADOS	2	DOSIS EN CAJÓN	70	2
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	50	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
QUIRÓFANO MATERNO GINECOLOGÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	25	3
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	28	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
	1	DOSIS EN CAJÓN	30	3

QUIRÓFANO MATERNO PEDIATRÍA		MEDICAMENTO EN CAJÓN	20	1
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
QUIRÓFANO OFTALMOLOGÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	8	2
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	25	1
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
QUIRÓFANO GIPUZKOA	1	DOSIS EN CAJÓN	25	2
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	45	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE		
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA		
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
URPA GIPUZKOA	1	DOSIS EN CAJÓN	10	3
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	30	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	160	80
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	60	15
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	3	2
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
URPA ARANZAZU	2	DOSIS EN CAJÓN	12	3
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	34	2

		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	300	150
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	75	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	6	3
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
REA	1	DOSIS EN CAJÓN	60	10
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	30	5
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	400	180
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	100	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	20	8
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
URGENCIAS PEDIATRÍA	1	DOSIS EN CAJÓN	12	2
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	12	1
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	220	100
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	70	22
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	8	4
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
INTENSIVOS PEDIATRÍA (CIP)	1	DOSIS EN CAJÓN	20	4
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	10	1
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	300	150
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	60	20
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	12	6
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
URGENCIAS GENERALES	4	DOSIS EN CAJÓN	50	16
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	15	2

	GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	400	250
	GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	60	30
	GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	50	20
	DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		

- **OSI BIDASOA, HOSPITAL BIDASOA**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
QUIRÓFANO	1	DOSIS EN CAJÓN	120	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	23	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	68	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	35
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES	1	4
URGENCIAS	1	DOSIS EN CAJÓN	50	16
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	2	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	250	250
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	20	20
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		

- **OSI DEBAGOIENA, HOSPITAL ALTO DEBA**

ESPECIALIDAD DE DESTINO	UNIDADES	TIPO DE ACCESO	NÚMERO DE UBICACIONES	NÚMERO DE REFERENCIAS (FÁRMACOS)
URGENCIAS	1	DOSIS EN CAJÓN	50	16
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	2	2
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	250	250
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	30	30
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	20	20
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
BLOQUE QUIRÚRGICO	1	DOSIS EN CAJÓN	120	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	23	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	68	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	35
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		
UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA	1	DOSIS EN CAJÓN	120	6
		MEDICAMENTO EN CAJÓN	23	23
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN CAJÓN	68	60
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN ESTANTE	40	35
		GRUPO DE MEDICAMENTOS EN NEVERA	15	15
		DEVOLUCIÓN DE ESTUPEFACIENTES		

(*) La configuración final de los sistemas de dispensación deberá establecerse entre la OSI y la empresa adjudicataria, ya que estas son unas aproximaciones a las que cada licitador debería ajustarse.

7.1.3. REQUISITOS INFORMÁTICOS GENERALES

INTEROPERABILIDAD

Se considera necesario que Osakidetza exija en sus procesos de puesta en funcionamiento que todo el equipamiento sea susceptible de tener alguna integración con los Sistemas de Información corporativos, cumpla unos requisitos mínimos que garanticen su correcto funcionamiento. El no funcionamiento de los mismos impedirá la interoperabilidad con los SSI corporativos.

Los requisitos de integración con los sistemas de información de Osakidetza se soportan en una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, …).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, Osakidetza implementa una solución de integración orientada a Eventos. Es un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución denomina Gestor de Eventos-Event Manager y es responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
  - SOAP 1.2.
  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding.
  - SOAP con Attachments.
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
  - WS-Security 1.0/1.1.
  - WS-SecurityPolicy.
  - WS-Policy.
  - WS-PolicyAttachment.
  - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1.
  - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1.
  - WS-Security: SAML Token Profile 1.0/1.1.

  - WS-Security: KerberosToken Profile 1.1.
  - WS-Reliable Messaging 1.0.
  - WS-Addressing.
  - WS-I Basic Profile 1.1.

- Protocolos a nivel de transporte:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1.
  - TLS, SSL.
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant.
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ.

SERVICIOS WEB

Los Servicios Web se implementarán de acuerdo con las especificaciones WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, UDDI v2.XX y XML v1.0, con el objetivo de incorporar las recomendaciones de la WS-I definidas en la especificación Basic Profile v1.0, v2.0 y de esta manera asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.

El estándar de codificación que se utiliza en los mensajes XML es UTF-8.

La seguridad aplicada a los servicios web cubrirá los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML).
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
- Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que Osakidetza ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509.
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado).

Existen dos versiones de la política en OWSM, una para servicios y otra para clientes. Para garantizar la interoperabilidad, cada política tiene su versión compatible con tecnología .NET y Java.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net

Los clientes y aplicaciones que acceden a través de internet entran a la DMZ a través del firewall de aplicaciones (WAF). El WAF aplica reglas contra ataques y define patrones de seguridad.

- Es responsabilidad de cada aplicación publicada en la DMZ controlar el acceso y autorizar a los usuarios.
- El OSB de internet publica los servicios a los que pueden acceder las aplicaciones de internet.
- El OSB de internet audita todas las llamadas a los Servicios Web mediante una política propietaria de Osakidetza gestionada por OWSM.
- En el OSB de internet se protegen todos los servicios con la política oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy. Esta política autentica a las aplicaciones mediante certificado x509 y firma el mensaje de petición y respuesta.
- El OSB de internet delega la ejecución a servicios publicados en la Intranet.
- En la intranet, se despliegan instancias independientes de servicios web para dar servicio a las peticiones que llegan desde el OSB de Internet.

GESTOR DE EVENTOS

A continuación, se describen los requisitos técnicos que tienen que cumplir las aplicaciones para publicar y/o recibir eventos.

Estándares de comunicación

La mensajería del servicio Osakidetza se implementará de acuerdo con las especificaciones del estándar HL7 versión 2.XX o con cualquier otro formato propio de Osakidetza; de esta manera se asegura la interoperabilidad entre los sistemas de información.

Relación de tecnologías soportadas para la publicación y subscripción a eventos

Las tecnologías que soporta el gestor de eventos para la publicación y subscripción a eventos, así como si la modalidad soporta transaccionabilidad y las opciones de seguridad disponibles:

MODALIDAD	TECNOLOGÍA	TRANSACCIONAL	ORDEN	SEGURIDAD
Publicación	Mensajería JMS	Sí	Sí, si el publicador establece el parámetro UnitOfOrder	Autenticación (user/pass)
Publicación	Servicio web	No	No	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security
Subscripción	Mensajería JMS	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que harecibido los mensajes	Autenticación (user/pass)
Subscripción	Servicio OSB	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que harecibido los mensajes	Ninguna
Subscripción	Servicio web	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que harecibido los mensajes	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security

Por cada modalidad y tecnología se deben cumplir unos requisitos técnicos que serán indicados al adjudicatario para la implementación de esta forma de integración.

Mensajería. Definición de Evento

Un evento es un documento XML definido mediante un XSD, donde:

- **id:** Es el identificador del tipo de evento. Se genera durante el proceso de alta del evento en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el id sea válido.
- **correlation:** Es un campo libre en el que el publicador del evento indica un número correlativo relativo a su sistema.
- **source:** Es el identificador del publicador. Se genera durante el proceso de alta de un publicador en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el source sea válido.
- **timestamp:** Lo establece el publicador del evento en el momento del envío.
- **metadata:** Puede contener un xml que ayude a describir el contenido del evento. Event Manager puede utilizar esta información para tomar decisiones de enrutado.
- **payload:** Es el contenido del evento. Puede ser cualquier cadena de texto o XML. El resultado devuelto cuando se publica un evento en Event Manager es un XML definido por un XSD.
- **uuid:** Es un identificador único que se asigna a cada evento procesado por Event Manager.

- **processed:** True o false, si el evento se ha procesado correctamente o con errores.
- **errorCode:** Si se ha producido un error, se informa el código del error.
- **errorDescription:** Si se ha producido un error contiene la descripción de éste.
  Se realiza gestión de errores: codificación de errores y descripción de los mismos.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes (si los hubiera)

Un adjudicatario por lote.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No se admiten variantes.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

9.1.3. Forma de presentación

No procede.

9.1.4. Normas para la identificación de las muestras

No procede.

9.1.5. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede.

9.2. Presentación de producto

No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

El lugar de ubicación de los equipos viene establecido en el apartado 2.1 de este pliego. El plan de puesta en marcha se consensuará con la subdirección de infraestructuras y las organizaciones a las que van destinadas, así como, su instalación.

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

Debe existir por parte de la empresa adjudicataria disposición de medios materiales y humanos suficientes para garantizar el buen desarrollo del contrato, con las características que se describen en este pliego.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El personal adscrito a la ejecución del contrato no tendrá vinculación con OSAKIDETZA y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

Responsables técnicos: Existirá una persona responsable como figura referente y de contacto con la Dirección General de Osakidetza y los centros de la red asistencial, con conocimientos de euskera y castellano.

La empresa adjudicataria incorporará el organigrama de la empresa. A su vez detallará la plantilla de personal que trabaja en la empresa y que podría asignar a este proyecto, indicando número de intérpretes por idioma, así como la estructura y procedimientos que empleará para la gestión del servicio.

Los daños y perjuicios que por cualquier motivo (mala práctica, negligencia, dolo, etc.) pudiera ocasionar el personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria en la ejecución del servicio, serán responsabilidad del contratista.

El personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamientos genéricos establecidas para el desarrollo de este tipo de servicios. Si el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el cumplimiento de su cometido, la Dirección General podrá exigir al adjudicatario la sustitución del trabajador para la realización de los servicios objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de todo el personal que emplee en la ejecución de los trabajos contratados. Quedará obligada, del mismo modo, al cumplimiento de la legislación laboral vigente en referencia a dicho personal.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

Los equipos ofertados se suministrarán con todos aquellos dispositivos o elementos de interconexión, accesorios de anclaje o fijación necesarios para un total y correcto funcionamiento y obtención de los correspondientes permisos y autorizaciones requeridos por la legislación vigente y, si fuera el caso, debidamente integrados con los Sistemas de Información de que disponga el Hospital. Serán montados en los locales de destino definitivo, indicando las actuaciones necesarias para la introducción del equipamiento a la sala, y considerando las obras provisionales que sean precisas. Se incluirán todos aquellos equipos e instalaciones auxiliares necesarios para el correcto funcionamiento del equipo principal. Se tendrá en cuenta la retirada de elementos de embalaje o cualquier otro residuo que se produzca en el montaje, comprometiéndose a dejar la zona libre de obstáculos y en buen estado de limpieza.

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1. Condiciones de ejecución

12.1.3. Condiciones de suministro

La adquisición que se concursa, incluye no sólo el suministro de los equipos sino también el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que se detallan a continuación:

12.1.3.1. Adquisición del equipo

Se entiende por equipo el conjunto completo del equipo, máquina u aparato con todos los accesorios imprescindibles para su funcionamiento.

Se entiende también como equipo, para todos aquellos equipos que incluyan software, la actualización del mismo cuando fuera necesaria, así como las licencias de uso.

12.1.3.2. Manuales

Los adjudicatarios deberán entregar con el equipo, al servicio destinatario y al Hospital, todos los Manuales íntegramente en castellano y/o Euskera, correspondientes a la descripción y operatividad del equipo, y que serán como mínimo los siguientes:

a. De instalación: aportando además del manual de instalación, la información y rotulado sobre los equipos que representen un riesgo especial para el paciente.
b. De uso: con las características del equipo, una explicación detallada de los principios de funcionamiento, de los controles, operaciones de manejo y seguridad del paciente, alarmas y operaciones rutinarias para verificación del funcionamiento apropiado del equipo previsto a su uso diarios, etc.
c. De mantenimiento y técnicos: incluirán esquemas eléctricos y mecanismos completos, despiece, recambios y accesorios, operaciones de mantenimiento preventivo, calibración y ayuda en la localización de averías, etc., y tendrán como destinatario el Servicio Técnico de Electromedicina de la propiedad.

Los rótulos, indicadores y etiquetas del equipo también deberán estar en castellano y/o Euskera y ser suficientemente explicativos.

Toda la documentación se entregará en el formato escogido por la propiedad, ya sea en papel como digital o incluso ambos.

12.1.4. Condiciones de aceptación e instalación del equipo

La instalación y puesta en funcionamiento de los equipos se realizará de forma coordinada con la Organización Sanitaria Integrada (OSI de aquí en adelante) y en presencia del personal del Servicio al que va dirigido y de un técnico de la Sección de Electromedicina La OSI autorizará y supervisará la instalación del mismo (en coordinación con el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento y la Subdirección de Infraestructuras). La fecha de

instalación deberá ser comunicada a dicho Servicio y al que vaya dirigido con antelación suficiente, con el correspondiente calendario de actuaciones.

La empresa adjudicataria deberá realizar la integración completa de los equipos, en los casos que sea posible, con todos los sistemas de información de que disponga el Hospital (PACS, SIL, HIS, RIS…etc.).

La empresa adjudicataria, una vez instalado el equipo, realizará la prueba o test de aceptación técnica correspondiente. Estas pruebas se realizarán en presencia del personal, técnicamente cualificado, autorizado por la propiedad. En un periodo no superior a 8 días naturales, se entregará al Responsable del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento, un informe en formato digital en el que consten los resultados de la prueba efectuada, y que servirá de referencia para establecer el nivel de calidad base de rendimientos del equipo. En la documentación técnica del Concurso, se incluirá el protocolo a realizar para la prueba de aceptación técnica de los equipos que así lo requieran.

Se considera condición imprescindible para cumplir las especificaciones técnicas, a la recepción del material adjudicado, la entrega de la documentación o manuales de usuario en Euskera y/o castellano (3 juegos) y la documentación técnica o manuales de servicio técnico con inclusión de despieces, planos o esquemas, identificación de componentes, métodos de calibraciones externas o internas, resolución de averías, configuración técnica, etc.; así como las recomendaciones de mantenimientos preventivo, predictivo y correctivo a realizar en el equipo.

12.1.5. De los requisitos de entrega e instalación

La empresa adjudicataria, en su oferta técnica, indicará claramente las condiciones idóneas de instalación y los requisitos necesarios que deberán cumplir los Centros destinatarios del equipamiento para el correcto funcionamiento del producto ofertado desde su puesta a disposición en el Centro.

A los efectos de lo enunciado en el párrafo anterior se entenderá por puesta a disposición en el Centro, con carácter general, su instalación y puesta en funcionamiento o, según el caso, su entrega en los almacenes del mismo o en los del proveedor cuando existan causas que así lo aconsejen, previa conformidad de las partes.

De acuerdo con lo expresado en el párrafo primero de este punto, se indicarán explícitamente al menos:

a. Las necesidades de espacio físico útil necesario
b. Las fuentes de suministro de energía necesarias y sus características.
c. Las fuentes de gases y otros fluidos (refrigerantes, lavado, etc.) necesarios y sus características.
d. Necesidades de espacio físico útil necesario.
e. Los consumos estimados de energía, gases y otros fluidos necesarios del equipamiento ofertado.
f. Necesidad de realización de obras para la adaptación de los equipos ofertados, que por sus características sean necesarias.

Las ofertas incluirán el desmontaje y retirada de los equipos existentes actualmente, así como los trámites legales para dar de baja y/o alta a los equipos.

En los equipos electromédicos dotados de tecnología digital, en el momento de su puesta en funcionamiento deberán conectarse, si los hubiere, al PACS del hospital. Si no estuviera disponible, esta conexión se produciría en el momento en que el hospital se dote de dicha tecnología. En ambos supuestos, los costes derivados de los trabajos de conexión a través de la red DICOM serán por cuenta del adjudicatario.

12.1.6. Condiciones de ejecución de instalaciones y trabajos de adecuación

En caso de que la empresa adjudicataria deba incluir cualquier obra, instalación, montaje y trámite legal, necesario para la instalación, montaje y puesta en marcha del presente expediente, serán obligaciones del adjudicatario:

a. El sometimiento a las condiciones de los Proyectos de Instalaciones, obras de adecuación incluidas, para el centro de destino y el compromiso de elaborar el estudio de seguridad y salud. Una vez obtenidas las autorizaciones necesarias y estando disponible asistencialmente la zona de actuación, se hará la comprobación del replanteo e inicio de la zona y, si procede, se levantará la correspondiente acta e inicio de ejecución de las obras.
b. La ejecución de todas las obras de adaptación del espacio actual y entorno, para la instalación del equipamiento y servicios anexos, de acuerdo al menos, con la descripción y alcance de los trabajos a realizar, con carácter general y no limitativo.
c. La tramitación administrativa que se precise: licencias, permisos, etc., necesarios para la realización de los trabajos, incluso las

relativas a la legalización, puesta en marcha y funcionamiento de las instalaciones cuando proceda.

d. Respetar cuantas exigencias en materia de seguridad determine la legislación vigente y las indicaciones de la propiedad.
e. En ningún caso la ejecución de los trabajos podrá incidir negativamente en la atención a los pacientes. Para ello se cuidarán, de acuerdo con la propiedad, los horarios de trabajo, ruidos y seguridad.

12.1.7. Formación

El adjudicatario impartirá cursos de formación para uso y adiestramiento de los equipos al personal que vaya a hacer uso de los mismos, además de cursos de mantenimiento para el personal técnico del Servicio de Electromedicina de la Organización de Servicios que corresponda. Especificar programa, para qué número de personas, lugar y duración del mismo. En caso de que el equipo suministrado forme parte de un sistema, la instrucción del personal se extenderá a las funciones del sistema afectadas por el equipo suministrado.

Deberá incluirse el programa específico de los cursos, en su caso, profesorado y planificación prevista de los mismos. Su duración (en días/semana) y el número de técnicos asistentes se adecuará al coste, complejidad del sistema o equipo y en cualquier caso deberá conseguir el pleno rendimiento funcional del equipo con los profesionales usuarios del mismo.

Se entiende, en cualquier caso, que la amplitud y calidad de la formación será la precisa para el perfecto manejo y máximo rendimiento de los equipos.

Cualquier modificación/actualización de los equipos conllevará un periodo de formación del personal en los mismos términos señalados anteriormente.

Se adjuntará un programa de Formación de Personal (a efectuar en fecha posterior a la entrega de los equipos) para llegar al adiestramiento del equipo humano que posteriormente debe hacerse cargo del equipamiento sobre: uso, manejo y mantenimientos de usuario. Distinguiendo entre formaciones de técnicos y facultativos; según cada caso. Especificar metodología, número de personas, lugar y duración del mismo.

12.1.8. Garantía

Será de obligado cumplimiento, por parte del adjudicatario, la inclusión de un contrato de garantía sobre la totalidad del equipamiento objeto de este contrato, con los apartados que a continuación se detallan como mínimo:

a. Las condiciones de la garantía sobre la totalidad del equipamiento objeto de este contrato, y de todos sus componentes y accesorios, serán establecidas por la legislación vigente que sea de aplicación.
b. El plazo de garantía de los equipos incluidos, sus sistemas adicionales, componentes, accesorios e integración con el sistema informático existente, será de **dos años**, contados a partir de la firma del acta de recepción de los equipamientos, debiendo ser suministrada la formación básica a los usuarios antes de esta fecha.

   Las ampliaciones del plazo de garantía se valorarán aparte. Si hubiera elementos o componentes cuya garantía complementaria fuera diferente de la que afecta al resto del equipo, se hará constar.

c. La cobertura de la garantía será total sin restricciones e incluirá operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo; mano de obra y desplazamiento de todas y cada una de las operaciones de cualquier índole realizadas sobre cualquier equipo, de sus componentes y accesorios, objeto del contrato; material necesario para llevar a cabo tanto las reparaciones necesarias y/o sustituciones, como las revisiones preventivas, sea cual fuere su importe; las modificaciones y actualizaciones necesarias a indicación del fabricante de los equipos; y soporte telefónico gratuito. En definitiva, el licitador adjudicatario estará obligado al Mantenimiento Integral de los equipos y sistemas adjudicados, durante los plazos previstos en el Pliego de Cláusulas Jurídicas para cada uno de los equipamientos

   El adjudicatario entregará al servicio técnico de la OSI las hojas de las revisiones en la cuales se especificarán las piezas sustituidas con sus referencias y se detallarán las intervenciones realizadas.

   El adjudicatario comunicará al servicio técnico las fechas de las operaciones de mantenimiento preventivo con suficiente antelación acordándose el horario en función de la actividad del servicio donde se ubica el equipo.

d. Durante el plazo de garantía la empresa adjudicataria realizará sobre la totalidad del equipamiento, y de todos sus componentes y accesorios, las siguientes actividades que correrán por cuenta del adjudicatario:

- Operaciones de mantenimiento preventivo en la que se incluirán actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes , reglaje, engrases, kits de mantenimiento preventivo, etc., y todas aquellas acciones que garanticen la adecuada utilización, durabilidad y buen conservación del equipamiento, y de todos sus componentes y accesorios, desde el punto de vista funcional, de seguridad, etc., todo ello de acuerdo con los protocolos recomendados por el fabricante de los equipos.
- En la oferta técnica se indicarán las actuaciones de mantenimiento preventivo que el adjudicatario piensa llevar a cabo sobre las instalaciones y equipos y sistemas objeto de esta contratación y sus componentes, de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc., y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos y sistemas desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección de medio ambiente. Formarán necesariamente parte de dichas actuaciones aquellas expresamente recomendadas por el fabricante.
- Control, regulación y vigilancia de los parámetros funcionales que definen el buen estado de funcionamiento de los equipos, así como aquellos parámetros objeto de especial vigilancia.

e. Acciones correctivas sobre cualquier defecto de los equipos que hagan disminuir su rendimiento y/o disponibilidad de funcionamiento, produzca un mayor gasto de energía, consumibles, etc., o pueda poner en peligro a los usuarios y/o pacientes; realizándose sobre los equipos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles. Incluirá la sustitución de piezas, mano de obra, desplazamientos y dietas necesarias.

   Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa del Hospital o persona en quien delegue y serán realizadas en los horarios más idóneos a su juicio.

   Todas las actuaciones de mantenimiento deberán ejecutarse con el conocimiento y autorización previa del Servicio Técnico de Electromedicina del Hospital.

f. El mantenimiento técnico - legal será realizado, sobre aquellos equipos que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales o sanitarios, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran.

   Será igualmente de obligado cumplimiento, la normativa que dicte el servicio de mantenimiento del Hospital.

   Se incluye en el mantenimiento técnico - legal, las inspecciones periódicas a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente, en orden al cumplimiento de la normativa vigente, por lo que, de no serlo la adjudicataria, deberá contratar con las mismas a efectos del riguroso cumplimiento de las normas y sin que ello suponga gasto adicional para el Hospital.

   Será responsabilidad del adjudicatario la notificación al Hospital de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligará a la modificación total o parcial de los equipos. Si no realizase esta notificación y el Hospital fuera, como consecuencia, objeto de sanción administrativa, el importe de la misma le será abonado por el adjudicatario.

g. Se indicará localidad, dirección, teléfono gratuito y horario laboral del Servicio Técnico más cercano.
h. El adjudicatario aportará la herramienta, equipo de medidas y demás equipos auxiliares necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente, la empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios, métodos y elementos de protección, tanto para las instalaciones, como para el personal, debiendo cumplir escrupulosamente todo lo legislado en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
i. Los materiales propios de los equipos o sistemas serán todos aquellos que ocupan un lugar permanente en el equipo o sistema y resulte necesario sustituirlos por rotura, desgaste o incorrecto funcionamiento. Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos del mantenimiento Integral, deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados. 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 Hospital y/o a quien éste designe.
j. Tiempo de respuesta: definido como el tiempo transcurrido entre la comunicación de una incidencia o avería hasta que un determinado equipo técnico está en disposición física para proceder a su resolución: El tiempo

de respuesta ante una determinada avería o reparación, será de máximo 4 horas.

k. Tiempo de resolución: definido como el periodo transcurrido desde que se produce la comunicación de la avería (coincidente con el momento temporal desde que se inicia la medición del tiempo de respuesta) hasta que el equipo recupera todas sus funciones operativas o, en caso de que el responsable de la OSI lo autorice, el equipo objeto de la avería es sustituido por otro de iguales prestaciones o superiores. El tiempo de resolución ante una determinada avería o reparación, será de máximo 48 horas.

l. Todos los trabajos de mantenimiento se realizarán por personal especializado de la empresa adjudicataria sus fechas de realización se fijarán de común acuerdo con el Servicio Técnico, y los diversos Servicios implicados dentro de la organización de servicios.

12.1.9. Asistencia Técnica

El adjudicatario ofrecerá asistencia técnica de la solución para consultas y solución de problemas desde el arranque hasta la finalización del contrato.

Este soporte se concederá todos los días del año, dentro del horario de 08:00 a 20:00.

El equipo de soporte hará uso del Sistema de Gestión de Incidencias corporativo de Osakidetza.

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato, son las siguientes:

- La herramienta utilizada por el 1º nivel de CAU de Osakidetza, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto HP-Service Manager.
- La herramienta utilizada en Osakidetza para la Gestión de la Demanda, es el producto HP-PPM (Project and Portfolio Management).

El acceso a este servicio de Atención a Consultas y Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza (en adelante CAU Osakidetza), previo registro en HP-Service Manager.
- Vía HP-PPM: Registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- Vía teléfono: Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de los componentes objeto del contrato.

Niveles de servicio requeridos

Se deberán de tener en cuenta los acuerdos de nivel de servicio que se establecen en la siguiente tabla en función del tipo de solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	TIEMPO
ASISTENCIA TÉCNICA	Tiempo de respuesta máximo	4h
	Tiempo de resolución máximo	48h

Se entiende como tiempo de respuesta, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria.

Se entiende como tiempo de resolución, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la completa resolución de la incidencia (o solicitud).

Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia.

Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al Cliente de una versión de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia desde su diagnóstico será de:

- 8 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación).
- 24 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema).
- Una semana natural en el resto de los casos.

Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

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.

Se registrará todas las incidencias y dará contestación a las mismas, a través de la herramienta de gestión del servicio planteada por Osakidetza.

12.1.10. Material fungible y/o reactivo

Cuando los equipos ofertados consuman material fungible y/o reactivo, en la oferta técnica, deberá incluirse, al menos, la siguiente información complementaria:

a. Consumo de unidades por tratamiento.
b. Tipo de fungible y/o reactivo.
c. Si el fungible y/o reactivo utilizado es exclusivo del equipo ofertado y de la casa comercial ofertante.
d. Si es posible su reutilización y medios necesarios para ello (p.e.: esterilización por autoclave, óxido de etileno, etc.), así como el número de veces que puede reutilizarse con plena eficacia de uso.

En caso de que los materiales fungibles y/o reactivos tengan caducidad, habrán de indicarse los plazos medios de caducidad.

12.2. Modelo de control y seguimiento

La ejecución del contrato se realizará bajo la tutela de la Dirección General quien en cualquier momento podrá realizar la inspección de las instalaciones y supervisar el funcionamiento del servicio.

No podrá modificar durante la vigencia del contrato, las condiciones de la oferta que sirvieron de base para la adjudicación, sin previa autorización escrita de la Dirección General.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los permisos y licencias exigibles para el desarrollo de su actividad. Previo a la firma del contrato, el adjudicatario presentará dichas licencias y permisos.

Si durante la duración del contrato fuesen exigidas otras licencias o autorizaciones, el contratista viene obligado a su obtención y presentación, sin que ello implique coste alguno para la Dirección General.

La calificación de la calidad del servicio y el criterio de imposición de sanciones es exclusiva de la Dirección General, a través del órgano que tenga asignado a tal fin. Para ello, la Dirección General, goza de las más amplias facultades de comprobación del servicio, y de dirección e inspección. En consecuencia, la Dirección General de Osakidetza podrá imponer al adjudicatario la entrega de cuanta documentación estime oportuno, de todo orden en cuanto se refiera a la prestación del presente servicio.

Establecerá los sistemas de Control de Calidad periódicos que considere oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad del servicio ofrecido. De las anomalías observadas se dará cuenta al adjudicatario.

Se suscribirá un Acta en el momento de la inspección en la que se hará constar la calidad del servicio y será firmada por el responsable del contrato.

Con independencia de los controles y comprobaciones antes señalados, la Dirección General por decisión de sus órganos competentes podrá establecer Comisiones de control, con el cometido de vigilar los posibles incumplimientos. La Dirección comunicará al adjudicatario los nombres de las personas que compongan dichas comisiones o acreditará la condición de éstos debidamente.

La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la Dirección General cualquier incidencia que se produzca en el citado servicio con la mayor brevedad posible.

12.3. Programa de trabajo

El adjudicatario deberá presentar un Programa de trabajo que incluya fechas de instalación de los equipos de común acuerdo con Dirección General, y los diversos Servicios implicados dentro de la organización de servicios.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de firma electrónica

Azpiegituren Zuzendariordetzako Teknikaria

Técnico de la Subdirección de Infraestructuras
Izpta./Fdo. **Iker Guinea Jiménez**

Documento firmado por: IKER GUINEA JIMENEZ
En la fecha 26.04.2023 15:35:11 CEST