

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS
PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE
LOS SISTEMAS KARDEX DE LA OSI
GOIERRI-ALTO UROLA**

Nº Expediente: 2022/00964

1. OBJETO DEL SERVICIO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto definir el alcance de los trabajos a realizar para el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal de los sistemas automatizados de los carruseles verticales almacén y unidosis (KARDEX).

2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

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

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

3 CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN

KARDEX

Ubicación	Armario	Cantidad	Configuración	Nº Serie
Farmacia	120 12 12 STD	1	Almacén	13002453/001
Farmacia	120 12 12 STD	1	Almacén	13002453/002
Farmacia	120 12 12 STD	1	Unidosis	13002453/003

Se incluye reparación y sustitución de ordenador.

6. COBERTURA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio a contratar comprenderá:

- a. Toda asistencia preventiva y correctiva necesaria para la consecución del correcto funcionamiento del equipo. Se incluye mano de obra, piezas, desplazamiento y manutención de los técnicos.
- b. Toda asistencia de soporte o formativa relativa a todos los aspectos tanto hardware como software, así como la formación ante actualizaciones del software que así lo requieran.
- c. Toda asistencia será prestada por personal cualificado del Servicio Técnico certificados por la adjudicataria.

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

Dada la especificidad de los equipos, el contrato de mantenimiento debe tramitarse únicamente con aquellas empresas que cuenten con la autorización del fabricante para su realización.

5.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

- Revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, limpieza, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sea necesarias a juicio del Servicio Técnico del contratista, así como, en su caso, las indicaciones que, del Servicio implicado, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en forma previsible hasta la siguiente visita de inspección.

- Monitorización del hardware y software, ajustes del sistema, interfaces, conectividad, integración informática, posibles anomalías.
- Todas aquellas acciones tendentes a asegurar un óptimo estado del equipamiento objeto del contrato, tanto desde el punto de vista funcional como de seguridad, condiciones ambientales e incluso protección del medio ambiente, protección de los usuarios, detección de deficiencias que supongan un mayor consumo energético, o que revelen la posibilidad de futuras averías, procediendo a su subsanación.
- El mantenimiento preventivo incluye el ajuste y sustitución de todas las piezas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución. En cualquier caso, el coste de las piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato

Las revisiones preventivas serán como mínimo:

- **KARDEX: 2 veces al año**

5.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

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

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

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

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

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

La empresa adjudicataria dispondrá:

- Línea telefónica de soporte al usuario 24 horas 365 días. El tiempo de respuesta será, como máximo, de una hora, desde la recepción del primer aviso del usuario
- Soporte software 24 horas 365 días al año en remoto. Si se requiere presencia física de lunes a viernes días laborables de 08:00 a 17:30.
- Presencia física de un técnico del sistema en 8 horas de lunes a viernes dentro de la jornada laboral establecido (días laborables de lunes a viernes de 08:00 a 17:30)

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

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

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

5.3 ACTUALIZACION DEL SOFTWARE

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

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

5.3 ACTUALIZACION PERMANENTE DE HW

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

6. MEDIOS PERSONALES

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

La empresa adjudicataria nombrará a un responsable técnico del contrato, un titulado universitario de perfil técnico, con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, que ostente la representación de la empresa, lleve la coordinación, dirección técnica del presente contrato y preste el asesoramiento técnico legal sobre la totalidad de las instalaciones y equipos contratados.

La empresa licitadora indicará en su oferta técnica, nombre, apellidos y categoría profesional del personal propio.

7. MEDIOS TECNICOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria aportará todos los materiales de repuesto, así como equipamiento necesario para la mejor resolución de la avería que se produzca en los equipos indicados en el punto 4, así como para la realización de los mantenimientos preventivos, correctivos y técnico legales, garantizando en todo el momento un stock mínimo de piezas necesarias para el cumplimiento del contrato. En cualquier caso, el precio de las piezas o materiales que sean necesarios para la resolución de cualquier avería está incluido en el precio total del contrato.

La empresa adjudicataria realizará todo lo relativo al mantenimiento del software y hardware, incluyéndose las actualizaciones e implantación de nuevas versiones que pueden surgir durante la vigencia del contrato y que sean necesarias para una correcta ejecución del mismo

Sistema de mantenimiento remoto al equipo: se proporcionará a la empresa adjudicataria acceso supervisado para llevar a cabo los diagnósticos e intervenciones sobre el software del mismo

8. EXCLUSIONES

Dentro de este contrato de mantenimiento en el KARDEX no se incluyen: servidor, impresoras, SAIs, teclados, ratones, pantallas, lectores, impresoras zebra y ordenadores que no sean gestores

Zumarraga, 23 de marzo 2022

**ELENA OLLOQUIEGUI
BIURRARENA**

Elena Olloquiegui Biurrarena
Jefa del Servicio de Farmacia

Firmado digitalmente por ELENA
OLLOQUIEGUI BIURRARENA
Fecha: 2022.03.23 11:46:05 +01'00'