

EXPEDIENTE: 2/2016

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE: SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS KARDEX Y PYXIS.

1. Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento integral de los sistemas automatizados de gestión, almacenamiento y dispensación de Fármacos (KARDEX, PYXIS), instalados el Hospital Universitario Infanta Leonor, así como los equipos asociados a los mismos (neveras, ordenadores, impresoras, etc.).

2. Alcance

El servicio a contratar tiene por finalidad dar cobertura (soporte y mantenimiento) a todo el equipamiento objeto del contrato actualmente instalado en el hospital, así como al equipamiento que durante la vigencia del contrato se pudiera adquirir, tanto por sustitución del actual como por ampliación de los equipos existentes.

Equipamiento actual:

<u>Sistema</u>	<u>Hospital</u>	<u>Unidad</u>	<u>Cantidad</u>
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	HOSPITALIZACIÓN	5
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	URGENCIAS	3
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	PEDIATRÍA Y NEONATOLOGÍA	2
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	GINECOLOGÍA	1
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	UCI	1
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	REA	1
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	PSIQUIATRÍA	1
KARDEX	H.U. Infanta Leonor	FARMACIA	2

3. Requisitos exigidos

3.1. Características del servicio

Las características mínimas del servicio solicitado son las siguientes:

- Servicio de soporte telefónico:** horario de cobertura de 8:00 a 18:30. En caso necesario se facilitará el acceso remoto al sistema vía VPN.
- Servicio in situ:** con asistencia en un plazo no superior a **8 horas** en días laborables y presencia el primer día laborable después de un festivo para el resto.
- Reposición de piezas:** se incluye la sustitución o reparación de todas las piezas que así lo necesiten debido a su uso o mal estado excluyendo aquellas se hayan usado de forma inapropiada o ilícita. Asimismo, están incluidos todos los gastos de mano de obra y desplazamiento.
- Actualizaciones del software:** están incluidas todas las actualizaciones que vayan saliendo durante el período del contrato, así como el soporte y la ayuda necesaria en la integración de los equipos con el software de los hospitales (Selene, Farmatools, etc.).

5. **Mantenimiento Preventivo:** se realizarán 4 visitas preventivas dentro del periodo de vigencia del presente contrato, durante las cuales se realizarán las operaciones exigidas por la normativa vigente. También se realizará una verificación, al menos anual, de los parámetros de medición, como las sondas de temperatura de las neveras, utilizando patrones certificados por ENAC o cualquier otro organismo homologado.
6. **Informes.** La empresa adjudicataria elaborará los informes referentes a las actuaciones ejecutadas en los equipos, que puedan ser requeridos por cualquiera de los dos hospitales.

3.2. Tiempos de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria analice el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.

El tiempo de respuesta para las incidencias será como máximo de **2 horas**.

Las incidencias producidas, tanto de orden físico (averías en los equipos) como de orden lógico (errores en el comportamiento de los programas informáticos) serán resueltas en el plazo máximo de **8 horas** desde el aviso de la incidencia.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,
FECHA Y FIRMA
LA DIRECTORA GERENTE



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908948624459280298458**