

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS KARDEX y PYXIS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL SURESTE.

EXPEDIENTE: PA

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 en el Hospital Universitario del Sureste, así como los equipos asociados a los mismos (neveras, ordenadores, impresoras, etc.).

2. Alcance

El servicio a contratar tiene por finalidad dar cobertura de 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 del hospital:

| <u>Sistema</u> | <u>Hospital</u> | <u>Unidad</u> | <u>Cantidad</u> |
|----------------|-----------------|----------------------------|-----------------|
| PYXIS | H.U. Sureste | ENDOSCOPIAS | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | UVI | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | QUIRÓFANOS Y CMA | 5 |
| PYXIS | H.U. Sureste | HOSPITALIZACIÓN MÉDICA | 2 |
| PYXIS | H.U. Sureste | HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICA | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | HOSPITAL DE DIA | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | PEDIATRÍA | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | PSIQUIATRÍA | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | PARITORIO Y OBSTETRICIA | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | DIÁLISIS | 1 |
| PYXIS | H.U. Sureste | URGENCIAS | 2 |
| KARDEX | H.U. Sureste | FARMACIA | 3 |

El horario de cobertura debe ser (como mínimo) de 8:00 a 19.00 en días laborables.



3. Requisitos exigidos

3.1. Certificados de mantenedor oficial

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato es el mantenimiento de un equipamiento específico y que por motivos de seguridad y calidad los fabricantes del mismo exigen que el mantenimiento sea prestado por distribuidores certificados, de lo contrario no garantizan su correcto funcionamiento, se establece como obligatorio que los licitadores posean certificados de autorización de los fabricantes correspondientes. **La ausencia de este requisito será excluyente.**

3.2. Características del servicio

Las características mínimas del servicio solicitado para el mantenimiento preventivo y correctivo son las siguientes:

1. **Servicio de soporte telefónico:** Horario de cobertura de 24 h. En caso necesario se facilitará el acceso remoto al sistema vía VPN.
2. **Servicio técnico in situ:** con asistencia en un plazo inferior a **8 horas** en días laborables y presencia el primer día laborable después de un festivo para el resto. Con asistencia presencial 24 h para equipo mecánico de Kardex.
3. **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.
4. **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 del hospital (Selene, Farmatools, etc.). Se deberá realizar las actualizaciones necesarias del software de los servidores de los equipos Kardex. De manera que puedan virtualizarse y queden en versiones soportadas por Microsoft.
5. **Mantenimiento Preventivo:** se realizarán 2 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 pueden ser requeridos



en cualquier momento por los responsables del hospital. Será obligatorio entregar una copia de estos informes al servicio designado por el hospital.

3.3. 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 contacta con el usuario para analizar 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 **4 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 menor plazo posible desde el aviso de la incidencia. Siendo obligatorio la notificación previa de cualquier circunstancia que impida una resolución de la incidencia en plazos normales.

4. Valoración

Se valorará como mayor calidad cualquier mejora en la prestación de este servicio, siendo necesario especificar cómo se va a efectuar dicha mejora.

DIRECTOR DE GESTIÓN

Hospital Universitario del Sureste

Fdo. Ángel López Benito

