

**HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD  
P.N.S.P. SC11/17**

**SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE  
VERSIÓN DE LOS SISTEMAS PYXIS**



## 1. OBJETO:

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la contratación del servicio de soporte, mantenimiento integral y actualización de versión del software de los sistemas automatizados de gestión, almacenamiento y dispensación de Fármacos (PYXS) instalados en el Hospital Universitario Santa Cristina, así como los equipos asociados a los mismos neveras, ordenadores, impresoras, etc.).

## 2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO

El contrato deberá dar cobertura (soporte y mantenimiento) a todo el equipamiento (PYXS) 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, sin que esto conlleve un coste adicional para el Hospital.

El soporte y mantenimiento ha de incluir los programas de gestión del equipamiento objeto del contrato, así como las integraciones con los distintos sistemas de Información del Hospital.

Durante el período de vigencia del contrato se suministrarán, sin cargo adicional para el Hospital, las actualizaciones del software de gestión e interfaces con los Sistemas de Información del Hospital para mejorar las prestaciones del sistema. Si durante este período el Hospital cambiara sus Sistemas de Información, el adjudicatario deberá desarrollar e instalar los nuevos interfaces de comunicación dentro del ámbito de este contrato y sin cargo adicional para el Hospital.

### EQUIPAMIENTO ACTUAL:

Producto	Número de serie
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458807
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	8000116719
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458808
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	8000117343
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12551908
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508958
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458850
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508963
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458853
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508684
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458853
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	13841463



### 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

- **Servicio de soporte telefónico:** asistencia sobre aplicaciones y cuestiones técnicas con una cobertura de 24 horas y los 365 días del año. En caso necesario se facilitará el acceso remoto al sistema vía VPN.
- **Servicio técnico in situ:** con asistencia en un plazo no superior a 8 horas de lunes a viernes no festivos y presencia el primer día laborable después de un festivo.
- **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 periodo de ejecución del contrato.
- **Mantenimiento preventivo:** Se realizará, al menos 1 visita preventiva anual durante la cual se realizarán las operaciones exigidas por la normativa vigente.

Se incluirá el calendario anual de estas actuaciones así como el protocolo con el detalle de todas las acciones que se han de llevar a cabo.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo, se entregará al Servicio de Informática del Hospital, el protocolo cumplimentado, indicando todos aquellos problemas encontrados y las acciones correctoras llevadas a cabo o propuestas.

- **Mantenimiento correctivo:** Se incluirán todas las intervenciones correctivas que sean necesarias, incluyendo mano de obra, materiales y desplazamientos.
- **Mantenimiento técnico-legal:** El mantenimiento técnico legal será realizado de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, normas, directrices o recomendaciones industriales o sanitarias de carácter estatal y autonómico.

Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio de legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguno de los equipos objeto de contrato o variaran las condiciones o frecuencia con las que deben de ser realizadas las revisiones preventivas, la empresa comunicará por escrito dichas modificaciones o actuaciones.

**Para prestar el servicio contratado se dispondrá de una conexión VPN, gestionada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y si por alguna causa no se pudiera solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.**



### **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 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 **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 plazo máximo de **8 horas** desde el aviso de la incidencia.

### **4. Seguridad en materia de tratamiento de datos de carácter personal**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente, el personal de la empresa que realice su trabajo en las instalaciones del Hospital Universitario Santa Cristina, queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de su función, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que esté determinado, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación subsistirá aun finalizado el contrato suscrito con el Hospital.

En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y en las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

### **5. Obligaciones medioambientales del adjudicatario**

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes el adjudicatario adoptará, con carácter general, las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos de líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado. En casos especiales, el Hospital podrá recabar del adjudicatario demostración de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal para el correcto desarrollo del trabajo.



Sin ánimo de exhaustividad, a continuación se relacionan algunas de las prácticas a las que el adjudicatario se compromete para la consecución de una buena gestión medioambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo, si los hubiera.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos, cuando sea el caso.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado, si se da el caso.
- Cuando sea de aplicación, segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata al Hospital sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el transcurso del trabajo que se le confía. El Hospital podrá recabar con posterioridad un informe escrito referente al hecho y sus causas.

Ante un incumplimiento de estas condiciones medioambientales, el Hospital podrá repercutir al adjudicatario el coste económico directo o indirecto que suponga dicho incumplimiento.

En el caso de los productos destinados a su utilización en el HUSC, el adjudicatario deberá tender, siempre que sea posible, a los siguientes criterios medioambientales:

- Embalaje primario de los productos.
- Inocuidad de los componentes.
- Biodegradabilidad.
- Contenido de materiales reciclados.
- Posibilidad de reutilización y reciclado.
- Servicio posventa de recogida y reciclado.
- Producto fabricado bajo un Sistema de Gestión Medioambiental.



Elaborado el Pliego de Prescripciones Técnicas correspondientes al PNSP Nº SC11/17 SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS PYXIS y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 116 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, la Directora Gerente del Hospital Universitario Santa Cristina, en uso de las atribuciones que le confiere, la Resolución de 25 de febrero de 2011, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, de delegación de competencias en materia de contratación y gestión presupuestaria (BOCM nº 76 de 31 de marzo),

**RESUELVE**

**Aprobar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del Servicio de soporte y mantenimiento de los Sistemas PYXIS (PNSP Nº SC11/17).**

LA DIRECTORA GERENTE

Fdo.: Rosa Ramos Pérez

