

EXPEDIENTE: 2019-0-1**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES, PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO ROTATIVO DEL ALMACEN SANITARIO DEL SEVICIO DE SUMINISTROS DEL HOSPITAL 12 DE OCTUBRE DE MADRID.****OBJETO**

El objeto del presente pliego es el establecimiento de los requerimientos técnicos para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los sistemas KARDEX instalados en el ALMACÉN DE SUMINISTROS el Hospital Universitario del 12 de Octubre

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO

El contrato deberá dar cobertura (soporte y mantenimiento) a todo el equipamiento KARDEX actualmente instalado en el almacén de suministros del 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 periodo 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 periodo el Hospital cambiara sus Sistemas de Información, el adjudicatario deberá desarrollar e instalar los nuevas interfaces de comunicación dentro del ámbito de este contrato y sin cargo adicional para el Hospital.

Es también objeto de este contrato la migración de Mercurio, sistema de gestión de los carruseles, al sistema Stockey, con el objetivo de incorporar nuevas funcionalidades específicas para el almacenamiento de materiales, así como poder compatibilizar el software con las nuevas versiones del Windows.

Para la migración, se suministrarán todos los dispositivos, accesorios, instalaciones y puntas de interconexión necesarios, que permitan la explotación de las nuevas funcionalidades de dicho sistema (RFID, solución almacenes periféricos, etc...), todo ella correctamente instalado, ajustado, probado y certificado.

CONDICIONES GENERALES**➤ Certificados de mantenedor oficial**

Sera obligatorio que los licitadores posean certificados de autorización de los fabricantes correspondientes. La ausencia de este requisito será excluyente.



Características del servicio

Las características mínimas del servicio solicitado son las siguientes:

- **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 in situ:** La asistencia se realizará en un plazo no superior a 8 horas de lunes a domingo para los armarios Kardex y un plazo no superior a 8 horas de lunes a viernes no festivos con presencia el primer día laborable después de un festivo para el resto de software y hardware.
- **Reposición de piezas:** se incluye la sustitución o reparación de todas las piezas que así lo necesiten debido a su uso o mal estado. Así mismo, estarán incluidos todos los gastos de mano de obra y desplazamiento.
El servicio incluirá los ajustes y sustituciones de piezas que se consideren necesarios para asegurar 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, e incluye la sustitución completa de un equipo si así se requiere para garantizar el 100% de funcionalidad del sistema. Si no se puede reparar algún elemento, se procederá a su sustitución.
- **Actualizaciones del software:** El servicio incluirá todas las actualizaciones que vayan saliendo durante el periodo del contrato.
- **Mantenimiento Preventivo:** Se realizarán 2 visitas preventivas anuales, durante las cuales se realizarán las operaciones exigidas por la norma Z41/428 para Sistemas Automáticos de Almacenaje.

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.

El adjudicatario deberá conocer las alertas sanitarias o recomendaciones de los fabricantes. Detectadas las anomalías se procederá a su resolución conforme a las indicaciones recibidas.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo, se entregará al 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 periodo 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 comunicara por escrito dichas modificaciones o actuaciones.

Para la prestación del servicio 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.

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.

El tiempo de respuesta para las incidencias será como máximo de 4 horas.

Este Pliego de Prescripciones Técnicas, ha sido elaborado por el Jefe de Servicio de Suministros, M^a Teresa Montero Álvarez



EXPEDIENTE: 2019-0-1

OBJETO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO ROTATIVO DEL ALMACEN SANITARIO DEL SERVICIO DE SUMINISTROS

				PRESUPUESTO			IMPORTE TOTAL	VALOR ESTIMADO	EPIGRAFE
LOTE	DESCRIPCION DEL SERVICIO	PERIODO CUBIERTO (ANUALIDAD)	PRORROGA (ANUALIDAD)	PRECIO S/IVA	BASE IMPONIBLE	IVA 21%			
1	Servicio de mantenimiento del sistema de almacenamiento rotativo del Almacén Sanitario del Servicio de Suministros	2	2	36.542,270	73.084,54	15.347,75	88.432,29	146.169,08	21300
					73.084,54	15.347,75	88.432,29	146.169,08	

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **03692855663636833261**