

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE GESTIÓN Y DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL SURESTE.**

**Nº EXPEDIENTE: GPNSE2000008**

## **1. OBJETO**

El documento tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento integral, soporte y actualización de versión del software de los sistemas automatizados de gestión, almacenamiento y dispensación de Fármacos (PYXIS y KARDEX) instalados en el Hospital Universitario del Sureste, así como los equipos asociados a los mismos, neveras, ordenadores, impresoras, etc y estará basado en las siguientes condiciones.

## **2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO**

El contrato dará cobertura (mantenimiento, soporte y actualización) a todo el equipamiento (PYXIS y KARDEX) 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.

EQUIPAMIENTO ACTUAL. Descrito en el Anexo I

## **3. REQUISITOS EXIGIDOS**

### **3.1 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.
- **Reposición de piezas:** se incluye la sustitución o reparación de todas las piezas que se requieran. 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 2 visita preventivas anuales para kárdex y una visita para los pyxis 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 y al Servicio de Farmacia, 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.
- **Instalación de kits de actualización en los 17 Pyxis existentes**

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 solventarla incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.

### 3.1 Tiempos de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico del adjudicatario 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 del adjudicatario que realice su trabajo en las instalaciones del Hospital Universitario Del Sureste, 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**

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental que cause, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes la empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria 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 cualquier demostración de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal para el correcto desarrollo del trabajo.

Además la empresa adjudicataria suministrará la 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 a la adjudicataria el coste económico directo o indirecto que suponga dicho incumplimiento.

En el caso de los productos destinados a su utilización en el Hospital, la casa adjudicataria 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.

Fdo. Carlos Sangregorio Yáñez  
Director-Gerente  
Hospital Universitario del Sureste



ANEXO I- EQUIPAMIENTO ACTUAL

EQUIPO	NUMERO SERIE
KARDEX VERTICAL	07006447/001
KARDEX VERTICAL	07006447/003
KARDEX VERTICAL	07006447-002
MED35K AUX-NRX 7DRW,6FM,C8	12456932
MED35K CONSOLA, NO PRINTER	12647834
MED35K DBL COL AUX 8 DOORS 0DRWS	12529897
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541857
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541860
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541861
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541863
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541864
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541865
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541867
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541868
//MED35K MN-NRX 6DRW,2CUH,I18,FMR2FM,BID	12541870
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12508926
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521025
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521027
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521028
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521029
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521031
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521033
MED35K SGL COL AUX 4 DOORS 0DRWS	12521034
MED35K MN-NRX 2DRW,I18,FMR,BID	12537010
MED35K MN-NRX 2DRW,I18,FMR,BID	12537011
MED35K MN-NRX 2DRW,I18,FMR,BID	12537012
MED35K MN-NRX 2DRW,I18,FMR,BID	12537013
MED35K MN-NRX 2DRW,I18,FMR,BID	12537014
MED35K MN-NRX 6DRW,I18,FMR,3FM,C8BID	12642655
MED35K MN-NRX 6DRW,I18,FMR,3FM,C8BID	12642656
MED35K MN-NRX 6DRW,I18,FMR,3FM,C8BID	12642657

