

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma autentica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría acceder al original.

EXPEDIENTE: 2022-3-040 (A/SER-032682/2022)



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS (KARDEX y PYXIS) DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS (KARDEX y PYXIS) DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR.

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	4
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
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	QUIRÓFANO Y REANIMACIÓN	3
PYXIS	H.U. Infanta Leonor	FARMACIA	1
BABY PYXIS	H.U. Infanta Leonor	HOSPITAL DE DÍA	1
KARDEX	H.U. Infanta Leonor	FARMACIA	2

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.

3.2. Características del servicio

Las características mínimas del servicio solicitado son las siguientes:

- Servicio de soporte telefónico:** Se habilitará un servicio de asistencia telefónica sobre aplicaciones y cuestiones técnicas durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos

- sesenta y cinco (365) días del año. El tiempo máximo para la primera respuesta telefónica será de cuatro (4) horas desde la recepción de la incidencia. En caso necesario se facilitará el acceso remoto al sistema vía VPN.
2. **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.
 3. **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.).
 4. **Mantenimiento Preventivo:** se realizará al menos 1 visita preventiva anual dentro del periodo de vigencia del presente contrato. En la misma se realizarán las operaciones exigidas por la normativa vigente, así como una verificación de los parámetros de medición, como las sondas de temperatura de las neveras, utilizando patrones certificados por ENAC o cualquier otro organismo homologado.
 5. **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.
 6. **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 **8 horas**.

7. **Tiempo de reparación.** Se entiende como tal el tiempo que transcurre entre el momento en que el técnico se presenta físicamente en las dependencias del centro y el momento en que se corrige la avería o incidencia, que dependerá del tipo de reparación:
 - a. **Reparación ordinaria:** será resuelta por el adjudicatario en un plazo no superior 24 horas.
 - b. **Reparación de medio o alto alcance:** Si por la índole de la avería la reparación requiriese mayor plazo, el adjudicatario deberá notificarlo razonadamente al Hospital reservándose éste la facultad de comprobación y autorización.

Madrid, a día de la fecha
POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA DIRECTORA GERENTE

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN
 Fecha: 2022.09.02 08:57

Fdo.: M^a del Carmen Pantoja Zarza

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
 FECHA Y FIRMA