

Expte.: A/SUM-013650/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y MANTENIMIENTO DE DOS SISTEMAS AUTOMATICOS DE DISPENSACION DE ESTUPEFACIENTES (SADE) CON DESTINO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO EL ESCORIAL

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y establecer el alcance, condiciones técnicas de los equipos, condiciones del suministro, instalación, puesta en marcha y prestación de servicios técnicos posteriores a la entrega (procesos, metodología, normas, sistemas técnicos, recursos, etc.) que deberán de regir en el suministro, instalación puesta en marcha de dos SADE con destino al Servicio de Farmacia y Area de Reanimación del Hospital Universitario el Escorial

2.-ALCANCE

El ámbito de aplicación de lo que se pretende contratar, se refiere a todo el equipamiento, software, hardware, licencias, aparatos anexos y los materiales, visitas (y cualquier otra actuación o gasto) necesarias para las operaciones de garantía y mantenimiento fijadas en el contrato

3.- PRESCRIPCIONES GENERALES

Los equipos a suministrar deberán cumplir todas las especificaciones técnicas.

En todos los casos el equipamiento ofertado debe ser compatible con los aplicativos informáticos con los que trabaja actualmente el Hospital (Selene, Farmatools, Nexus, así como compatible con el software ATHOS™ de los sistemas automatizados de dispensación de medicamentos y almacenamiento actualmente implantados. Corre por cuenta del adjudicatario realizar la completa integración con los sistemas descritos, tanto de la parte que le corresponda como la de los sistemas afectados. No se aceptarán cambios de los sistemas actuales como consecuencia de la integración y el funcionamiento óptimo (conexión correcta, automática, en tiempo real, bidireccional).

Se deberán aportar los certificados de las integraciones con los sistemas citados realizadas en otros hospitales y/o servicios de salud. Para ello el licitador debe aportar estos certificados emitidos por una entidad del sector público/privado, en el caso de la compatibilidad con los sistemas propios del hospital, y por el propio licitador en el caso de su sistema ofertado.

Los certificados exigidos son referentes a:

Certificados de integración del software del sistema del licitador con los sistemas de historia electrónica Selene y el sistema de gestión Farmatools, así como certificado de integración del software de gestión del sistema de almacenamiento vertical con los armarios de dispensación ATHOS Dosys y con Carruseles (ATHOS Storage) con el fin de certificar la interoperabilidad con todos los sistemas de gestión de medicamentos del Hospital Universitario el Escorial

4.- SUMINISTRO DE DOS SISTEMA DE DISPENSACION DE ESTUPEFACIENTES (SADE)

4.-1 El equipamiento se suministrará con todos los dispositivos, elementos y accesorios necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos. La instalación, configuración, pruebas y puesta en marcha estarán incluidas en el precio de la oferta. Se incluirá primera carga, parametrización y todos los elementos necesarios para su correcta utilización.

4.-2 El proceso de instalación, integración y puesta en marcha del equipo contará con un representante cualificado de la empresa in situ, que actuará como enlace único con el hospital. Así mismo, previo a la instalación, la empresa suministradora elaborará un cronograma donde se detallen los plazos de ejecución y los medios técnicos y humanos de los que se dispondrá para la implantación y puesta en marcha. Para la elaboración de dicho cronograma se respetarán las necesidades del Hospital Universitario el Escorial.

4.-3 Se incluirá todo el software y licencias necesarias para el funcionamiento integrado de todos los sistemas (sistemas operativos, bases de datos, antivirus, etc.).

4.-4 El sistema deberá incluir un software específico, en idioma español, que:

- a) Permitirá definir y gestionar distintos perfiles de usuario, pudiendo estar activos en múltiples instalaciones. Deberá permitir gestionar privilegios de usuario. La gestión de accesos de los usuarios se realizará por medio del Departamento de Informática, permitiendo el uso de los mismos datos de acceso de usuario para todo el sistema del hospital.
- b) Se debe establecer un sistema de identificación de usuarios de acuerdo con lo siguiente:
 - Se podrán utilizar como identificador único los sistemas de identificación previstos en la normativa de aplicación.
 - Cuando el usuario tenga diferentes roles frente al sistema tendrá identificadores distintos para cada uno de los casos.
 - Cada entidad (usuario o proceso) que accede al sistema, contará con un identificador único
- c) Se valorará la segregación de roles y perfiles de acceso a la aplicación, con el propósito de evitar la posibilidad de que un solo individuo autorizado, pueda abusar de sus derechos para cometer alguna acción ilícita. El control de acceso se organizará de manera que la administración del sistema quede segregada.

- d) Software desarrollado en tecnología WEB para poder ser ejecutado desde cualquier equipo informático dentro de la red del hospital.
- e) Interfaz de usuario con operatividad por pantalla táctil de al menos 21”.
- f) Posibilidad de personalización de forma que se permite la incorporación de la imagen corporativa del Hospital en pantallas, formularios e informes, por ejemplo: iconos, imágenes o equivalentes
- g) Capacidades de monitorización del funcionamiento del sistema de almacenamiento.
- h) Conciliación de inventario de existencias en armario con registro de existencias en solución de gestión de farmacia hospitalaria.
- i) Capacidad de gestión por producto y ubicación. Gestión de distintas ubicaciones por producto.
- j) Gestión de lotes y caducidades.
- k) El sistema permitirá inventarios continuos, programados y contra orden de pedido. Creación de inventarios a demanda. Posibilidad de pre-configurar listas de inventarios por familia de productos.
- l) Capacidad de control para entradas y salidas con códigos 1D/2D datamatrix, configurable y compatible con los estándares, codebar, EAN, code128, ISBT y más comunes.
- m) Opción de seleccionar o agrupar pedidos por diferentes criterios, prioridad, descripción.
- n) Capacidad de gestión de recepción de los pedidos de proveedor. Creación y carga de pedidos (el origen ha de poder ser una entrada manual o desde el sistema de información existente en el servicio de farmacia). El sistema debe permitir la entrada del vale de estupefaciente de la adquisición al proveedor para registro en el sistema.
- o) Gestión de reposiciones con actualización automática de stocks mínimos y lotes de reposición según consumos por artículo. Gestión de la reposición del sistema con variedad de posibilidades (mínimos, máximos...) con integración con Farmatools (software de información logística de farmacia) para la gestión de los pedidos a proveedor.
- p) Permitir la integración total automatizada de los pedidos de reposición de los SADME (ATHOS Dosys) presentes en el Hospital.
- q) Permitirá la integración total automática de los pedidos de reposición de las plantas que no tienen SADME, que utilizan la herramienta ATHOS Stock WEB que permite realizar y administrar los pedidos de reposición de un GFH al Almacén General de Farmacia y permitir la obtención conjunta a todo el sistema del Libro Oficial de contabilidad de Estupefacientes.
- r) Gestiona la medicación almacenada pendiente de devolución a proveedor, (caducados, retirados...) Reubicación guiada de los medicamentos, indicando cajón origen y ubicación destino incluso la recuperación automática del lote y de la fecha de caducidad.
- s) Generación e impresión de etiquetas para reposición de los estupefacientes en los SADME durante las labores de *picking* e impresión de documentos.
- t) El sistema incorpora la funcionalidad de automatización de los listados de contingencia mediante la generación diaria de listados de inventario y ubicaciones.

En el caso del SADE para reanimación:

- a) Permitirá que pueda configurarse para que los estupefacientes puedan ser retirados si forman parte de la prescripción de cada paciente. Igualmente, deberá poderse configurar que la prescripción deba ser validada previamente a la retirada del estupefaciente y que, en períodos

en los que se trabaje sin validación inmediata de la prescripción (por ejemplo, en el turno de noche, tratamientos urgentes pactados), pueda ser retirado.

- b) Permitirá la selección/asignación de pacientes en la Reanimación por usuario.
- c) Gestionará la reposición del armario con diferentes posibilidades (mínimos, máximos, etc.).
- d) Informará de los estupefacientes prescritos y no retirados, de alertas de estupefacientes en stock mínimo y de alertas de estupefacientes prescritos no incluidos en el armario.
- e) Dispondrá de alertas emergentes visuales asociadas a las horas de retiradas de estupefacientes, vinculadas a la prescripción médica.
- f) Permitirá almacenar datos durante al menos 90 días, permitiendo herramientas de búsqueda y filtrado, así como la exportación de datos a formato PDF y Excel.
- g) Únicamente deben aparecer en el sistema las prescripciones del día, facilitando así la dispensación del estupefaciente. Se permitirá también la aparición de aquellas prescripciones pasadas de hora, de tal manera que se pueda dispensar la medicación una vez transcurrida la hora establecida por el médico.
- h) El Sistema ofertado ofrecerá, por defecto, la cantidad de unidades de administración necesaria para cada toma, pudiéndose modificar en caso de necesidad.
- i) Deberá permitir que los estupefacientes definidos como multidosis sean dispensados por envase completo. Las reposiciones del sistema y los movimientos en el almacén de farmacia deberán estar sincronizados para asegurar que los consumos se contabilicen de la forma correcta en el libro de contabilidad de estupefacientes.
- j) Deberá permitir retirar dosis parciales de estupefacientes en envases multidosis, contabilizando el consumo e indicando la reposición del envase completo.
- k) En el caso que en la prescripción además del estupefaciente prescrito tenga otra medicación el sistema deberá identificarlos correctamente en las pantallas de prescripción y deberá permitir su dispensación por toma y por unidades.
- l) El sistema permitirá excluir del proceso de reposición automática del sistema aquellos estupefacientes que se hayan especificado en el maestro como de No reposición.
- m) Deberá permitir la obtención de un inventario para los medicamentos del tipo estupefacientes desde una opción manual existente en el sistema.
- n) Dispondrá de una herramienta de generación de informes, conectada también con las bases de datos de las distintas aplicaciones de farmacia que permita la gestión y configuración del sistema, así como el seguimiento del buen uso del mismo:

- Ajustes.
 - Caducidades.
 - Cajetines vacíos.
 - Histórico dispensaciones.
 - Históricos Reposiciones.
 - Inventario Agrupado.
 - Inventario Bajo Mínimo estupefacientes.
 - Inventario Bajo Mínimo.
 - Inventario Estupefacientes.
 - Medicamentos no disponibles.
 - Medicamentos disponibles fuera de guía.
 - Medicamentos agotados.
 - Medicamentos sin orden.
 - Medicamentos termolábiles
 - Pedidos de reposición.
 - Pedidos de reposición de estupefacientes.
 - Sin retiro.
 - Stock de medicamentos.
 - Tiempos de operación.
 - Usuarios.
- o) Uso de tecnología de comunicaciones en un entorno seguro.
- p) Posibilidad de realización de un conteo ciego de los medicamentos estupefacientes.
- q) El sistema deberá permitir conocer de forma remota la disponibilidad de medicamentos y estupefacientes que hay en el resto de las unidades, hacer traspasos de medicación o poder dispensar fármacos de un paciente desde los SADME ubicado en una unidad diferente a la correspondiente al paciente de Reanimación.
- r) El sistema deberá permitir la gestión y configuración de los SADE de forma remota.
- s) El sistema deberá de permitir dispensar medicación en ausencia de comunicación puntual de los SADE con el servidor central sin pérdida de la información de los movimientos de consumos de la misma, así como, la posibilidad de dispensarla sin orden en aquellos casos en los casos la falta de comunicación sea más permanente y el paciente precise su medicación.
- t) El sistema deberá de permitir, en caso que el estupefaciente no se encuentre en SADE, solicitarla a través del sistema e interferirla a nuestro gestor de consumos FARMATOOLS para su solicitud y reposición.
- u) Disponibilidad del censo DE PACIENTE en las UNIDADES DE REANIMACION en tiempo real (admisiones).
- v) Sistema de cajas con tapa para los estupefacientes que se determinen.

- w) Permitirá la estandarización de formularios o protocolos a nivel sistema permitiendo uno o múltiples formularios.
- x) Guiado al usuario mediante localización a través del ordenador indicando la posición del estupefaciente seleccionado en el cajetín tanto en la reposición como en la retirada.
- y) El sistema debe permitir el control de la dispensación de medicamentos estupefacientes según la prescripción activa del paciente mediante un filtro por franja horaria que sólo muestre las dispensaciones a realizar en cada momento.

4.5 El sistema deberá dar solución además a las siguientes funcionalidades concretas que permitan la obtención del Libro de Contabilidad Electrónico en **idioma español**.

4.6 El Sistema Automático de Dispensación de Estupefacientes (SADE) propuesto posibilitará la gestión de los medicamentos estupefacientes garantizando la dispensación segura y precisa de los mismos, gracias a un diseño que maximizará la eficiencia en el flujo de trabajo a la vez que promoverá la seguridad del paciente.

4.7 Será de obligado cumplimiento el acceso al sistema con un sistema biométrico, de tal forma que se puedan establecer roles jerarquizados establecidos por el Servicio de Farmacia.

4.8 El sistema de gestión y custodia de estupefacientes proporcionará una trazabilidad total del movimiento de estos medicamentos, desde las entradas producidas por los pedidos recepcionados de proveedores hasta la dispensación en el Servicio de Farmacia y/o las Unidades y Servicios existentes en el Hospital. Esto será posible gracias a un reporte facilitado por el sistema periódicamente.

4.9 El sistema permitirá la creación de un circuito cerrado completamente automatizado, que asegurará la creación automática del Libro Electrónico de Contabilidad de Estupefacientes. La solución será capaz de recoger todos los vales del Libro automáticamente y rellenar los campos autorizados en el Libro Oficial de Contabilidad de Estupefacientes disponible.

4.10. El sistema permitirá en el proceso de dispensación generar automáticamente un número de vale asociado a la dispensación del estupefaciente y la solicitud de vale habilitada en el sistema. Este dato figura en el informe automático del Libro Oficial de Contabilidad de Estupefacientes disponible.

4.10 La solución técnica se compondrá de hardware, software y las respectivas integraciones con los diferentes sistemas de información existentes en el Hospital, entre ellos el sistema de gestión de farmacia, la prescripción electrónica, el directorio activo del hospital o LDAP, etc.

4.11 El hardware estará formado por un sistema integral formado por un armario principal y uno o varios armarios auxiliares, de tal forma que garantice las necesidades del Servicio de Farmacia y de Reanimación, la seguridad de los estupefacientes que custodie optimizando al máximo el espacio existente y el stock. El armario principal será el centro de control para la realización de las

transacciones del sistema de dispensación. Además, será necesario que permita asociar una nevera para los estupefacientes termolábiles, para el caso de que en el futuro fuera necesario incorporarla.

4.12 La solución ha de ser completamente escalable, permitiendo la incorporación futura de más unidades auxiliares sin necesidad de ampliación del equipamiento informático. Otro aspecto importante relacionado con el concepto anterior es que el sistema permitirá la perfecta comunicación con los Sistemas Automáticos de Dispensación de Medicamentos (SADME) periféricos existentes en el Hospital, independientemente de la marca y modelo.

4.13 En cuanto al Software, se distinguirá entre entradas y salidas en el circuito de los estupefacientes. Se considerarán como entradas compras a proveedor o devoluciones de paciente, tanto de planta como de pacientes externos o pacientes ambulatorios.

4.15 Asimismo, entre las salidas, se diferenciarán: dispensaciones directas a pacientes del hospital, ambulatorios o externos; reposiciones a botiquines y a SADME. También gestionará roturas, préstamos, traslados, las mezclas y los reenvasados. Igualmente, en relación a las caducidades, el software permitirá su gestión, así como la creación de un compartimento exclusivo para los medicamentos caducados, de tal forma que se podrán custodiar y su acceso será completamente restringido a los roles propuestos por el Servicio de Farmacia.

4.16 En aquellos servicios en los cuales no existan Sistemas Automatizados de Dispensación de Medicamentos (SADME), la solución aportada permitirá la creación de un SADME virtual para el control de stocks, la reposición automática de los estupefacientes y la generación automática del Libro Electrónico de Contabilidad de Estupefacientes.

OTROS ASPECTOS GENERALES

- Se llevará a cabo la integración con el Directorio Activo del Hospital mediante LDAP para la gestión única de usuarios y accesos.
- El sistema deberá permitir la carga del catálogo de MAESTRO DE ARTICULOS FARMATOOLS así mismo la posibilidad de incorporar maestro de artículos de FARMATOOLS de un Catálogo de Medicamentos que haga uso de la codificación SNOMED basada en la Descripción Clínica del Producto (DCP) (Catálogo de productos, NOMECLATOR de la Agencia Española del Medicamento).
- Compatibilidad absoluta de los equipos con el resto de elementos que conforman los almacenes automatizados de medicamentos SADME (ATHOS Dosys) y Carruseles (ATHOS Storage) en cuanto a conseguir la gestión integral de todo el conjunto.
- El sistema permite el registro informático de todos los datos necesarios para la obtención del Libro Oficial de contabilidad de Estupefacientes, directamente a partir del sistema de explotación de datos.
- Dispondrá de capacidad de lectura y decodificación de los códigos Datamatrix de los medicamentos, incluyendo los reenvasados procesados en el Servicio de Farmacia.

- Si los recursos actuales de estos servidores no fueran suficientes para incorporar el nuevo sistema, será necesario ampliarlos (datos, aplicación, comunicaciones), debiéndose asegurar la disponibilidad del mismo y la no duplicidad de sistemas.
- Generación de informes que podrán ser personalizables por el Hospital, permitiendo también imprimir y exportar.
- Conectividad total con los sistemas de información del Hospital e intercambio de información a todos los niveles. Actualmente el sistema de gestión del Servicio de Farmacia es Farmatools, pero se exige el compromiso explícito por parte del licitador para implementar la conectividad con cualquier sistema de Gestión que el Hospital pudiera disponer en el momento de la instalación, así como durante el periodo de garantía y posterior mantenimiento.
- El sistema permitirá la inclusión en el Dominio del Hospital.
- El software debe almacenar el registro de transacciones y movimientos por un periodo de 5 años.
- Soporte del equipamiento hardware compatible con Windows 8.1.
- Los SADE implantados deben tener garantizado una fuente de alimentación auxiliar para casos de corte o interrupción del fluido eléctrico, con autonomía suficiente que evite la pérdida de datos o información durante un tiempo de interrupción de mínimo 20 minutos.
- Sistema de gestión centralizada de incidencias.
- El sistema ofertado deberá implementarse en servidores del Hospital o plataformas virtuales.
- Los SADE permitirán la instalación en su software del antivirus corporativo del Hospital o se proporcionará otro antivirus garantizando su mantenimiento y actualización sin coste para el hospital
- Sistema de gestión centralizada de temperatura, en el cual se visualizarán las temperaturas en el caso de disponer neveras asociadas al sistema, así como las alarmas que se generen en caso de temperaturas fuera de rango.
- Los SADES incorporarán el manual de usuario para su consulta inmediata.
- Dispondrá de la funcionalidad para monitorización / visualización remota de la pantalla del dispensador mediante una consola que posibilite la configuración remota de la estructura de los armarios: sección, máximos, mínimo, etc., desde cualquier terminal del hospital, siempre que se tengan los permisos pertinentes. Es obligatorio que el sistema permita realizar configuraciones remotas sin que se interrumpa la operativa del dispensador cuando se encuentra en servicio.

- Los SADES incorporarán una herramienta de supervisión centralizada y continua del funcionamiento del hardware del equipo y de sus integraciones, proporcionando alarmas en caso de mal funcionamiento.
- La capacidad de almacenaje del SADES debe ser ampliable en cualquier momento de la vida de los mismos mediante extensiones de las mismas características físicas. Cada SADES debe permitir su ampliación.: estos armarios deberán ser gestionados desde el mismo servidor, sin necesidad de ampliación del equipamiento informático.
- Debe existir la posibilidad de ampliar la capacidad de gestión de ubicaciones externas de cada SADES.
- Si los equipos se tuviesen que conectar a través de wifi, estos tendrán que ser compatibles con la autenticación Wifi Enterprise (estándar IEEE 802.1X).
- Cualquier software o hardware de los equipos deberán cumplir con el ENS (Esquema nacional de seguridad) y LPOD (Ley de protección de datos) vigente.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SISTEMAS

Orden	Descripción
	SADE ALMACEN GENERAL SERVICIO DE FARMACIA
1	<p>Armario principal, centro de control para la realización de las transacciones del sistema de dispensación, compuesto por panel táctil de al menos 21,5”, ordenador de control, lector de BioID integrados en la cubierta del armario que permite distintas posibilidades de control de los medicamentos. Incorporará también un escáner lector de código de barras y de códigos datamatrix inalámbrico y un sistema electrónico de contingencias que permita la apertura automática de todas las ubicaciones. Guiado al usuario mediante luces de la ubicación donde se encuentra el medicamento a dispensar.</p> <p>Total, de estanterías y puertas 14 baldas de 6 ubicaciones con 7 puertas, con capacidad de un máximo de 84 referencias.</p> <p>La superficie del teclado debe ser plana y sin orificios que permitan la acumulación de suciedad.</p> <p>La estructura es una base modular que incluirá 3 puertas opacas de medidas similares a 2000x800x600 mm. Todos los niveles de seguridad serán configurables por software. Este módulo incluirá de manera totalmente integrada el equipamiento informático necesario para gestionarlo (pantalla, teclado, lector de huella y lector de código de barras).</p>

	<p>Se suministrará un sistema electrónico de contingencias que permita la apertura automática de todas las secciones en caso de ser necesario.</p> <p>Se suministrará conjuntamente con una impresora de etiquetas.</p> <p>Nº de unidades 1</p> <p>Armario auxiliar, gestionado por el armario principal. Incorpora 4 puertas opacas. De medidas similares a 2000x800x600 mm. Permitirá la conectividad al sistema de gestión informatizada para la distribución de los medicamentos. Display indicativo de la ubicación donde se encuentra el medicamento a dispensar.</p> <p>Nº de unidades 1</p>
2	<p>SADE REANIMACION</p> <p>1 Armario principal, centro de control para la realización de las transacciones del sistema de dispensación, compuesto por panel táctil de al menos 21,5", ordenador de control, lector de BioID integrados en la cubierta del armario que permite distintas posibilidades de control de los medicamentos con acceso dosis a dosis (máxima seguridad), a una sola referencia (seguridad alta) o un grupo de referencias (seguridad media). Incorporará también un escáner lector de código de barras y de códigos datamatrix y un sistema electrónico de contingencias que permita la apertura de todas las ubicaciones en caso de contingencia.</p> <p>La superficie del teclado debe ser plana y sin orificios que permitan la acumulación de suciedad.</p> <p>La estructura es una base modular que combine hasta 5 subastidores de cajoneras, con capacidad al menos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80 referencias de alta seguridad, en cajones de apertura controlada con acceso a una sola referencia. • 192 referencias de media seguridad, en cajones de apertura controlada con acceso un grupo de referencias. <p>Deberán disponer, como mínimos, de dos tipos de cajones con distintos tamaños, formas, niveles de seguridad (alta: acceso a sólo un producto; media: acceso a todos los productos de un cajón) y que dispongan de tapa sobre todo los definidos alta seguridad.</p> <p>La estructura deberá ser modular que combine cajoneras, cajetines y compartimentos, media y alta seguridad. Todos los niveles de seguridad serán configurables por software.</p>

7.- FORMACIÓN

El licitador impartirá al personal de la unidad destinataria del equipamiento la formación necesaria sobre el uso, manejo y mantenimientos de usuario, consensuado con la Farmacia del hospital durante el periodo de garantía.

Se propondrá en la oferta programa de formación con detalle del alcance, contenido y duración.

8. - MANTENIMIENTO Y SERVICIO TÉCNICO

El adjudicatario será quien asuma las obligaciones del mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento, así como las actualizaciones del software del propio sistema. Dicho mantenimiento deberá garantizarse por la empresa proveedora durante el periodo de vigencia de la garantía.

Se detallará por parte del adjudicatario los medios técnicos y humanos de que se dispondrán para llevar a cabo dicha función y asegurar el correcto funcionamiento los equipos.

Del mismo modo, la empresa proveedora asumirá el coste del suministro e instalación de las piezas o partes de repuesto en caso de avería o reparación necesaria del sistema.

Se debe especificar igualmente por parte de la empresa proveedora las actuaciones en materia de mantenimiento preventivo regular sobre el propio sistema, estableciéndose un programa de revisiones regulares que se pactará en los términos que acuerden el contratante y la empresa suministradora.

En el caso del servicio técnico, debe asegurarse por parte del adjudicatario: teléfono de asistencia técnica 24 horas.

9.- PLAZO DE GARANTÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA

El plazo de garantía del equipo, incluidos sus componentes y accesorios, será como mínimo de **24 meses**, contados desde la recepción formal del equipo en la que conste la conformidad de la instalación y funcionamiento.

Durante dicho período se incluirá sin coste alguno, toda actuación de mantenimiento correctivo necesaria, sin exclusiones de mano de obra y materiales, así como el mantenimiento preventivo y actualizaciones de software.

El adjudicatario deberá garantizar la existencia de piezas de repuesto durante un periodo mínimo de 10 años desde la instalación del equipo.

Todos los desplazamientos, materiales, mano de obra y demás costes que puedan surgir durante el plazo de garantía, correrán por cuenta del adjudicatario, quedando entendido que el coste de mantenimiento para la Administración durante ese periodo será cero.

Durante el plazo de garantía, la empresa adjudicataria realizará sobre la totalidad del equipamiento, y de todos sus componentes y accesorios, las siguientes actividades que correrán por cuenta del adjudicatario:

- El adjudicatario quedará obligado a prestar, en las condiciones técnicas presentadas a la licitación, el mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal durante el plazo de garantía, sin coste para la Administración.
- El número mínimo anual de revisiones preventivas será el que marque el fabricante.
- Todas las actualizaciones de software estarán incluidas.
 - a. - El horario del Servicio Técnico será, como mínimo, de 8 a 17 horas, de lunes a domingo, con atención telefónica en castellano. El tiempo de respuesta presencial ante una avería será como máximo de 8 horas. Capacidad de respuesta ante incidencias
 - i. Críticas (el sistema se queda parado): 1 hora
 - ii. Urgentes (el sistema da un servicio deficiente): 8 horas
- En el supuesto de que, durante el periodo de garantía, el equipo sufra un tiempo de parada por avería superior a 96 horas al trimestre, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del centro sanitario los medios necesarios para la realización, a su cargo, de la actividad normal del equipo.
- El tiempo de parada por averías se contabilizará desde el momento de emisión del aviso por parte del centro sanitario hasta la conformidad de la reparación por el mismo.

El Hospital Universitario El Escorial podrá solicitar, una vez finalizado el periodo de garantía, un contrato de mantenimiento de todo el equipamiento, que incluya las mismas prestaciones que durante el periodo de garantía y sin ningún tipo de exclusión, durante los años siguientes a la finalización del mencionado plazo de garantía. **El importe anual del mismo, en ningún caso sobrepasará el 10% (IVA incluido) del precio de adjudicación.**

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: GARCÍA-CAPELO PÉREZ JUAN PABLO
Fecha: 2023.04.14 12:58