

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y SOFTWARE DE  
SISTEMAS AUTOMATIZADOS DE DISPENSACIÓN  
(PYXIS) INSTALADOS EN EL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO LA PAZ DE MADRID. P.A.S 6/2025**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene como objeto la contratación del servicio de mantenimiento de equipos y software de los sistemas automáticos de dispensación de medicamentos (sistema Pyxis) instalados en el Hospital Universitario La Paz.

El Hospital cuenta con 16 armarios automatizados, que se relacionan a continuación, instalados en diferentes unidades asistenciales, cuya función principal es garantizar la correcta administración del tratamiento farmacológico a los pacientes.

El mantenimiento y conservación, tanto de los equipos como del software, en perfecto estado de funcionamiento las 24 horas del día garantizará una asistencia sanitaria de calidad, minimizando cualquier tipo de incidencia que pueda surgir.

## 2. EQUIPOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO Y UBICACIÓN DE LOS MISMOS

UBICACIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1CORONARIA	12788810	Smart Remote Manager
	15930308	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000090611	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
	8000116865	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
3REA	12788809	Smart Remote Manager
	15930680	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000086911	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
	8000099143	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
4QUEMADOS	15917315	Smart Remote Manager
	15930693	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000086910	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
	8000099139	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	8000099140	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
CIP	12788802	Smart Remote Manager
	15930682	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000105618	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	8000116857	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
ESTUPES	15930502	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000105985	COLUMNA DOBLE (8 Puertas)
	8000105988	COLUMNA DOBLE (8 Puertas)
G01I_UCI	12706422	Smart Remote Manager
	15930302	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	710157138	COLUMNA DOBLE (8 Puertas)
	710176089	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS

<b>HEMODIALISIS</b>	12788813	Smart Remote Manager
	8000106549	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>NEFROHOSP</b>	12706735	Smart Remote Manager
	15930512	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000090610	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
	8000105614	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
<b>Q001</b>	13002335	Smart Remote Manager
	13002475	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	8000117356	COLUMNA DOBLE (8 Puertas)
<b>Q002</b>	12849631	COLUMNA DOBLE (8 Puertas)
	13002306	Smart Remote Manager
	13002479	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>QREA</b>	13002498	Smart Remote Manager
	13002430	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	13002480	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	13002485	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
<b>QURPA</b>	13002334	Smart Remote Manager
	13002450	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	13002478	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>URGSALA1</b>	13882195	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	8000099473	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>URGSALA2</b>	13002449	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	15678033	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>URGSALA3</b>	12788807	Smart Remote Manager
	13882196	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	15930295	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>URGSALA5</b>	13882197	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	15297020	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	15930521	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
<b>URGSUC</b>	13742136	Smart Remote Manager
	13881449	ESTACIÓN PRINCIPAL MAIN PYXIS
	13882194	COLUMNA SIMPLE (4 Puertas)
	8000067679	ESTACIÓN AUXILIAR PYXIS
<b>IT</b>	-	SERVIDOR
	-	GRIFOLS REPORTING

### 3. CONDICIONES DE MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria será la responsable de mantener y conservar los equipos y software objeto de este pliego en perfecto estado de funcionamiento y debe certificar que está autorizada por el fabricante de los sistemas Pyxis para poder prestar estos servicios.

Los servicios consistirán en:

### 3.1 SERVICIO TELEFÓNICO DE ASISTENCIA:

Se precisa un servicio de asistencia telefónica para aplicaciones y cuestiones técnicas a durante las veinticuatro (24) horas del día y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. El tiempo máximo para la primera respuesta telefónica se establece en un plazo de cuatro (4) horas desde la recepción de la incidencia. Será necesario disponer de especialistas locales a disposición para realizar ajustes de sistemas, interfaces y resolver anomalías.

### 3.2 ACCESO DE MANERA REMOTA AL SOFTWARE DEL EQUIPO

Se garantizará una asistencia remota inmediata. Para acelerar el proceso de asistencia, se proporcionará acceso supervisado a los Productos para llevar a cabo diagnósticos remotos en relación a los mismos.

### 3.3 SERVICIO IN SITU/ MANTENIMIENTO CORRECTIVO (AVERÍAS)

Se precisa una respuesta técnica “in situ” cuando sea necesario, incluyendo desplazamientos y las horas de mano de obra, sin límites. El tiempo máximo de asistencia in situ se establece en ocho (8) horas laborables dentro de la jornada laboral.

El mantenimiento correctivo abordará las reparaciones inmediatas de averías, anomalías o fallos de carácter simple, tanto de hardware como de software, que se produzcan en todos los equipos objeto de este contrato, y para ello, la adjudicataria se comprometerá a la reparación inmediata de cuantas averías, anomalías o fallos se produzcan y defectos que se detecten en las revisiones de forma fortuita.

### 3.4 SERVICIO DE ASISTENCIA PREVENTIVO/MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Se realizará (1) visita de mantenimiento preventivo anual, durante la cual se realizarán las operaciones de mantenimiento preventivo establecidas por el fabricante. Estas visitas se programarán de mutuo acuerdo entre el adjudicatario y el hospital.

Cualquier avería originada por la no realización de las operaciones preventivas en los plazos y con los elementos adecuados, será reparada por la adjudicataria sin cargo alguno para el hospital, debiendo sustituir los elementos dañados.

### 3.5 SERVICIO DE REPOSICIÓN DE PIEZAS:

los Servicios incluirán los ajustes y sustituciones de piezas que SE considere necesario. Si no se puede reparar algún elemento, se procederá a su sustitución. Tanto los recambios como la mano de obra in situ (desplazamientos incluidos) no supondrán ningún coste adicional.

Las piezas de repuesto de los equipos pyxis deben ser originales del fabricante y se debe garantizar un stock suficiente de las mismas para realizar las reparaciones en el menor tiempo posible.

### 3.6 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA SOFTWARE

Se suministrarán las actualizaciones de software de los productos instalados que vayan desarrollándose por los fabricantes de los mismos, sin coste alguno para el hospital.

## 4 FORMACIÓN

Se proporcionará formación inicial y orientación sobre los Productos mediante presencia in situ, guías informativas, cintas de vídeo u otros soportes de formación, según las partes acuerden en cada momento.

## 5 PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria, además de los requisitos legales y jurisdicción a aplicar, deberá cumplir la normativa y leyes vigentes o futuras que afecten al objeto del contrato.

### SERVICIO DE FARMACIA

Firmado digitalmente por: HERRERO AMBROSIO ALICIA PILAR  
Fecha: 2025.03.03 09:25

## ANEXO I - Requerimientos informáticos -

### Índice

1. Introducción .....	7
2. Requisitos de comunicaciones .....	7
3. Requisitos servidores .....	8
4. Requisitos de red.....	9
5. Licencias .....	10
6. Requisitos de seguridad .....	10
7. Requisitos de integraciones .....	10
8. Requisitos gestión de imágenes médicas.....	11
9. Otros requisitos .....	12

## 1. Introducción

El objetivo de este documento es establecer una guía clara y exhaustiva de los requisitos técnicos que deben cumplir los sistemas de información, servicios, dispositivos y/o infraestructura informática que se consideren para su adquisición en el Hospital Universitario La Paz. Estos requisitos se basan en estándares reconocidos, mejores prácticas de la industria y las necesidades específicas del entorno hospitalario, con el fin de garantizar la calidad, la fiabilidad y la interoperabilidad de los recursos tecnológicos implementados. La empresa adjudicataria deberá cumplir las especificaciones y los requerimientos técnicos establecidos en este documento por la metodología de trabajo del Servicio de Informática del HULP.

## 2. Requisitos de comunicaciones

Se establecen los requisitos técnicos para las comunicaciones internas y externas del hospital, incluyendo la conectividad a internet, la telefonía y la mensajería electrónica. Se considera la alta seguridad, disponibilidad y calidad de las comunicaciones.

- En el caso de que cualquier aplicación o hardware de la solución requiera conectarse a otros sistemas a través de una red de comunicaciones, la aplicación o equipamiento deberá estar soportada sobre entornos WAN (Wide Area Network) corporativa además de LAN (Local Area Network).
- Se especificarán los requisitos que se necesiten para la aplicación en cuanto a calidad de servicio, Mbps, latencia de red, jitter, delay (La latencia que deberá soportar será de, al menos, 35ms y tendrá un ancho de banda garantizado de 500Kb/s).
- De existir equipamiento local a los centros, la conexión a la red de datos se realizará mediante su conectorización a equipamientos de red existentes (switches de planta) con conexión a puertos RJ-45 con velocidades 10/100/1000.
- Se especificarán los puertos necesarios que necesite la aplicación para que pueda realizarse la conexión a través de los equipos configurados en el HULP.
- Todo el material necesario para que los equipos suministrados por el licitador se puedan conectar a la red corporativa del HULP, serán suministrados por el propio licitador.
- No podrán desplegarse elementos LAN como switches o hubs, así como elementos WAN como routers, o cualquier elemento de comunicaciones, sin el análisis y aceptación por parte del personal técnico del servicio de informática del HULP, Oficina de Seguridad (OSSI) y la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.
- Cualquier elemento que deba ser instalado en los armarios de comunicaciones del centro, deberá tener una anchura de 19" para su enracado. No se permitirá la instalación en armarios de comunicaciones del centro de equipamiento que no pueda ser enracado. Cualquier elemento accesorio que sea necesario para su instalación y puesta en marcha, deberá ser suministrado con el equipo por

el proveedor.

- Se informará al responsable de Informática del HULP de la cantidad de equipos a desplegar en el centro y de su ubicación. Con esa información, tras valorar el espacio libre existente, el Servicio de Informática podrá aceptar o no el despliegue requiriendo, si fuese necesario, el suministro e instalación de nuevos armarios de comunicaciones al adjudicatario.
- Si la aplicación o sistema vuelca datos de pacientes en un repositorio externo al hospital, el acceso a estos datos desde el hospital solo podrá hacerse a través del proxy de Sanidad, bien por autenticación con usuario del directorio activo o bien a través de un proxyservicios anonimizado.
- Si la aplicación o sistema instalado necesita acceso externo a cualquier URL, sea para envío de datos, sistema de video online, etc. dicho acceso solo podrá hacerse a través del proxy de Sanidad, bien por autenticación con usuario de directorio activo o bien a través de un proxyservicios anonimizado.
- En todos los casos es imprescindible que el software que se despliegue para acceder a dichos servicios externos realice ese acceso a través de proxy y que el acceso se haga a través de puertos TCP, NUNCA puertos UDP (explícitamente prohibida su apertura por Madrid Digital).

### 3. Requisitos servidores

En cuanto a la infraestructura de servidores se podrá optar por dos opciones en función de la disponibilidad de recursos por parte del hospital en el momento de la licitación:

1. Incluir en la oferta la dotación de servidores y almacenamiento requerido para el correcto funcionamiento del sistema.

En este caso se ha de cumplir los siguientes requisitos:

- Servidores enracables.
- Mantenimiento de los servidores incluido.
- Incluir en la dotación la infraestructura necesaria para el backup. Lógicamente deberán ser equipos distintos. Deberán especificarse los requisitos de almacenamiento necesario para las tareas de backup en cuanto a estimaciones de espacio necesario (en GB netos) y estimaciones de crecimiento anual.

2. Utilizar la plataforma de servidores y almacenamiento disponible en el hospital, se trata de una plataforma virtualizada.

En este caso se ha de cumplir los siguientes requisitos:

- El sistema ha de ser compatible con la plataforma virtualizada VMware.
- Inclusión de requerimientos de procesamiento y almacenamiento. (Podría ser un concepto a evaluar en la oferta).
- Inclusión de requerimientos necesarios para realizar copias de seguridad. (Podría ser un concepto a evaluar en la oferta).

Será necesario que con anterioridad a la presentación de la oferta se concierte una reunión con el Servicio de Informática con el objetivo de establecer la disponibilidad o no de la

infraestructura necesaria. La solución de servidores propuesta debe ser aprobada por el HULP. En caso de no ser aprobada, deberá ser modificada hasta su validación final por parte del personal del HULP.

En cualquiera de los dos casos se debe incluir en la oferta:

- Automatización de las copias de seguridad.
- Compromiso de migración de datos a una nueva plataforma si fuera necesario.
- Monitorización del sistema.
- Monitorización de la buena ejecución de las copias de seguridad.
- Verificación periódica del correcto funcionamiento de las copias de seguridad.

La oferta ha de incluir las licencias del software base y de gestión de bases de datos que necesite para su funcionamiento, salvo que el hospital disponga de esas licencias en el momento de la licitación.

Actualmente el software base disponible en el hospital es el siguiente:

- Windows Server, 2008, 2012, 2016 y 2019.
- SQL Server 2008 y 2016.

No se aceptarán soluciones con software base no soportados por fabricante. Las licencias del software base correrá a cargo del suministrador durante la duración del contrato.

## 4. Requisitos de red

Todo sistema, aplicación o aparato que adquiera el hospital no podrá contar con elementos de restricción de comunicaciones interno, tipo Firewall, router o proxy. La red interna está protegida y por lo tanto la instalación de estos elementos constituiría un punto de distorsión que podría poner en peligro la estabilidad de la red interna del hospital.

Todos los accesos externos a los sistemas del hospital deberán hacerse por túnel VPN estático, autenticado por certificados y controlados por Madrid Digital, especificando IPS y puertos TCP internos a los que acceder.

No está permitido el uso de Teamviewer, LogMeIn o cualquier herramienta similar como plataforma de monitorización y soporte de cualquier aplicación o sistema que se use dentro del hospital y centros asociados.

En caso de utilizar tecnología WIFI para conectarse la red corporativa del hospital, los dispositivos deberán soportar autenticación por equipo o autenticación por WPA2 (usuario y contraseña).

El sistema ha de suministrarse con todos los componentes que sean necesario para su conexión a la WIFI, bien se trate de hardware o software.

Cualquier ampliación de electrónica de red necesaria para la implantación del sistema deberá correr a cargo del proveedor, siguiendo las indicaciones del Servicio de Informática sobre el tipo y modelo a proveer para conservar la homogeneidad de la red. La electrónica

debe ser homogénea en modelo y marca con lo establecido por el hospital en el momento de la adjudicación del pliego.

Características exigidas de los equipos:

1. Switching capa 2.
2. Routing IP4 capa 3.
3. Stackables por modulo independiente.
4. Módulos SFP F.O hasta 10 Gb.
5. 48 Puertos Cobre 10/100/1000.
6. Administración vía WEB.
7. POE+.
8. Doble fuente de alimentación.

## 5. Licencias

En función del ámbito de aplicación el sistema de licenciamiento deberá ser corporativo, esto es ilimitado.

En el caso de que por el ámbito de aplicación no sea necesario una licencia corporativa, el número de licencias ofertadas debe ser por usuarios concurrentes y en número suficiente para el volumen de actividad del hospital.

Cualquier licencia de software que se necesite para la implantación del sistema y que el hospital no disponga de ella, debe correr a cargo del proveedor (SQL SERVER, ORACLE, Windows Server, Linux, etc.)

## 6. Requisitos de seguridad

El software deberá contar con la aprobación de la Oficina de Seguridad de Sistemas de Información para que pueda ponerse en producción en el HULP. El software clínico suministrado debe cumplir con la normativa europea y nacional vigente en cuanto a protección de datos.

El producto tiene que estar certificado con el Esquema Nacional de Seguridad y deberá cumplir la legislación vigente en cuanto a medidas de seguridad de ficheros que contengan datos de carácter personal.

Cumplimiento del reglamento general de protección de datos (GDPR); Se recomienda elaborar y utilizar fórmulas estándar establecidas y avaladas por los departamentos legales de cada entidad contratante sobre la necesidad y requisitos de cumplimiento del reglamento.

## 7. Requisitos de integraciones

En función del sistema a adquirir y de los circuitos operativos del hospital, se requiere que se incluya el desarrollo de la integración bidireccional con los sistemas de información

disponibles en el hospital. Las integraciones, que vienen determinadas por la definición de los circuitos de trabajo y los flujos de información necesarios para la interoperabilidad entre los sistemas, tendrán que cumplir con los requerimientos de estrategias, arquitecturas y demás estándares definidos por la Subdirección de Sistemas de Información:

- Todos los gastos propios o de terceros correrán a cargo del adjudicatario.
- Plataforma de integración de Consejería de Sanidad.
- Protocolos de integración: protocolo HL7.
- Las adaptaciones con los Sistemas de Información del hospital necesarias para completar la integración. El adjudicatario las realizará de acuerdo a los procedimientos, metodologías, estándares y buenas prácticas definidas por el hospital para estos sistemas.
- Aquella información maestra existente en los sistemas de información del hospital y que tengan que ser usados por la solución se sincronizarán siguiendo los estándares de integración descritos.
- Para la integración con el HCIS se ha de utilizar la guía de integración de la Consejería de Sanidad.
- Todos los sistemas o aplicaciones informáticas que se instalen en el hospital tienen que permitir su integración con el Directorio Activo salud.madrid.org.
- La modalidad soportará TCP/IP como protocolo de comunicación.
- La modalidad soportará, o en su caso proporcionará, el estándar Ethernet FastEthernet.

Los costes repercutidos por los proveedores de los equipos o sistemas de información ya implantados en el hospital para el desarrollo de las nuevas integraciones necesarias, serán a cargo del nuevo adjudicatario, esto es, cuando el desarrollo de las integraciones entre equipos o sistemas con el nuevo sistema a adquirir, objeto del contrato, conlleve coste por parte de terceros, será el adjudicatario del nuevo contrato el que ha de asumir los gastos.

El adjudicatario no solo debe suministrar todo elemento, licencia, etc., necesario para la integración, si no que tendrá que implementar dentro del contrato todas las integraciones y conexiones necesarias.

## 8. Requisitos gestión de imágenes médicas

En cuanto a imagen médica, el equipamiento que se adquiera será totalmente compatible con todos los estándares DICOM necesarios para la total integración con los sistemas VNA-PACS-RIS de los CPD de referencia señalados del hospital, incluidas las estaciones de trabajo independiente.

Si el sistema a adquirir gestiona imágenes médicas debe suministrarse con licencia DICOM (Store, Storage Commitment, Query/Retrieve, Worklist, ModalityPerformedProcedureStep, DicomPrint, Ficheros DICOM) y ha de poder integrarse de forma bidireccional con el RIS/PACS del hospital, actualmente EntirisImaging de Agfa. Todas las imágenes médicas deben almacenarse y recuperarse del EI de AGFA.

En caso de que no se identifiquen en el mercado proveedores con capacidad de integración en base a estos estándares en última instancia para integrar la información se requerirá que la información se genere en formatos de fichero estándar: PDF o JPG, AVI o MPEG.

## 9. Otros requisitos

- Cumplimiento con la normativa europea ISO 8859- IR100.
- La solución tendrá que ser compatible con el antivirus corporativo PANDA, en caso contrario el adjudicatario tendrá que incluir en su oferta una solución antivirus compatible con su sistema y asumir los costes de las licencias y mantenimiento. Si para el buen funcionamiento del nuevo sistema hubiera que incluir en las excepciones de análisis del antivirus algún tipo de fichero, el licitador ha de informar de tal hecho.
- El adjudicatario ha de mantener e informar al Servicio de Informática del inventario de los equipos en los que tiene instalado su sistema, con todas sus características de red y hardware, así como su ubicación, direcciones IP, Sistema Operativo, Usuario Administrador, así como su contraseña por si se tuviera que actuar de forma urgente.
- Las migraciones/actualizaciones del sistema deberán realizarlas el proveedor, no pudiendo delegar esta tarea en personal del hospital.
- La oferta ha de incluir el servicio de mantenimiento y soporte del sistema objeto del contrato, se ha de incluir las condiciones ofertadas para este servicio, así como los tiempos de respuesta y tiempos de resolución de incidencias, horario de cobertura, tipo de soporte (presencial, remoto, monitorización, preventivo, correctivo, etc.), etc. En la oferta se indicará de forma diferenciada el importe correspondiente a este servicio. El hospital decidirá si finalmente incluye este servicio en el contrato final. (Esto puede ser un criterio de valoración, las condiciones y el importe).
- Entrega de manuales de instalación, protocolos, arquitectura del sistema, esquema de integraciones, guía de errores, etc., en castellano.
- En el caso de sistemas de información será requisito obligatorio incluir, sin coste adicional para el hospital, todas las descargas de datos que necesite y demande el hospital, bien podrán facilitarse de forma automática a través de la aplicación, o bien mediante descargas de ficheros por parte de adjudicatario, pero como se ha indicado sin coste para el hospital, o bien facilitando el acceso modo lectura a los técnicos informáticos del hospital, en cuyo caso deberá facilitarse documentación sobre el modelo de datos del sistema.
- En el caso de que se suministren PCs, estaciones portátiles, monitores, impresoras láser y multifunción, terminales ligeros o lectores de códigos de barras cumplirán las características técnicas especificadas por el hospital