

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitían acceder al original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS (KARDEX) EN EL HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA SAN JOSÉ Y SANTA ADELA

EXP.: P.N.S.P. HCCR 2.2025-SE (A/SER-008374/2025)

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir y regular las condiciones para la contratación del servicio de mantenimiento de los sistemas automáticos de almacenamiento y dispensación de fármacos, Kardex, ubicados en el servicio de Farmacia del Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela (HCCR).

La prestación del servicio se ejecutará de acuerdo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por objeto garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de almacenamiento de acuerdo con los parámetros establecidos por el fabricante.

Este servicio debe incluir el mantenimiento de todas las integraciones actuales con otros Sistemas. Se aplicarán los mismos niveles de servicio indicados en este punto.

Los equipos de trabajo de este sistema, deberán cumplir las especificaciones de Madrid Digital, además deberán contar con las medidas de seguridad adecuadas en cuanto a antivirus y sistemas operativos dentro de soporte y no obsoletos. Además, el Hospital mantiene una política de seguridad para evitar el uso de dispositivos de almacenamiento externos por usb, que el proveedor deberá tener en cuenta también en sus equipos.

Servicio de mantenimiento correctivo: con un tiempo máximo de respuesta de 4 horas, desde la recepción de la incidencia por parte del proveedor, por los canales de comunicación que se establezcan para ello.

Servicio de soporte telefónico: horario de cobertura de 24 horas. En caso necesario se facilitará el acceso remoto al sistema vía VPN.

Servicio in situ: Con asistencia en un plazo no superior a 8 horas, 24X7 para averías en los armarios y en un plazo no superior a 8 horas en días laborables y presencia el primer día laborable después de festivo para el resto de averías.

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 que se hayan usado de forma inapropiada o ilícita. Asimismo, están incluidos todos los gastos de mano de obra y desplazamiento.

Mantenimiento Preventivo: Se realizarán 2 visitas preventivas dentro del periodo de vigencia del presente contrato, durante las cuales se realizarán las operaciones exigidas por la normativa vigente. También se realizará una verificación, al menos anual, de los parámetros de medición, como las sondas de temperatura de las neveras, utilizando patrones certificados por ENAC o cualquier otro organismo homologado.

3. ALCANCE

Se considera incluido dentro del alcance del presente contrato el siguiente equipamiento:

<u>Producto</u>	<u>Número de Serie</u>
KARDEX VERTICAL	20005481/001
KARDEX VERTICAL	20005481/002
KARDEX VERTICAL REFRIGERADO	22005700/001

El adjudicatario deberá poseer todos los permisos y certificaciones, avalados por el fabricante, para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato, expedidos por la administración competente, así como cumplir con toda la normativa vigente en esta materia.

El servicio y tareas de atención a ejecutar en los equipos objeto de este contrato, tendrán como objetivo primordial la consecución del mejor estado de sus partes y elementos componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general o de primera intervención en todos aquellos que se asignen y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, mejorativo y técnico legal. Así como las actualizaciones de software ya existente necesarias para la adecuación de los equipos a las necesidades tecnológicas del Hospital prolongando la vida útil de los equipos.

Entra dentro del alcance el mantenimiento del software actual (Stockey Central), así como el mantenimiento de las integraciones actuales con otros sistemas. Actualmente existe integración con HCIS (Proveedor DEDALUS), Farmatools (Proveedor Glintt) y Athos Dosys (Proveedor APD).

4. FORMACIÓN EN EL SISTEMA

Durante la vida útil del sistema, se deberá asistir técnicamente a los usuarios habituales del mismo, así como a los de nueva incorporación, para la formación y soporte en la aplicación.

Como mínimo bianualmente, se programará una actividad formativa para todos los usuarios del sistema que incluya un simulacro de emergencia en el equipo.

5. CONTROL E INSPECCIÓN

EL HCCR podrá adoptar en cualquier momento las medidas de control, inspección, auditoría, etc., que considere necesarias para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos de este contrato.

Cualquier información o incumplimiento del contrato será comunicado a la adjudicataria, mediante la correspondiente acta de incidencias, a fin de que se tomen las medidas oportunas.

6. SEGURIDAD

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa y legislación vigente en materia de seguridad, así como las políticas de la Oficina de Seguridad de la Información (OSI) en cuestiones de seguridad y protección de datos.

Madrid, 27 de febrero de 2025

Firmado digitalmente por: POLO RAMOS LUIS
Fecha: 2025.02.27 15:16

EL SUBDIRECTOR DE GESTIÓN