

# **HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PNSP A/SER-040153/2025**

### **SERVICIO PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS PYXIS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA**

## **ÍNDICE**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la contratación del servicio de soporte y el mantenimiento integral de los sistemas automatizados de gestión, almacenamiento y dispensación de Fármacos (PYXIS) instalados en el Hospital Universitario Santa Cristina, así como los equipos asociados a las mismas neveras, ordenadores, impresoras, etc.).

### **2. OBJETO Y ALCANCE**

El contrato deberá dar cobertura (soporte y mantenimiento) a todo el equipamiento (PYXIS) 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:

Producto Número de serie	Producto Número de serie
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458807
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	8000116719
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458808
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	8000117343
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12551908
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508958
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458850
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508963
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	12508684
6 DRW MAIN SYSTEM 3500	12458853
SINGLE COLUMN AUX SYSTEM 3500	13841463
2 DRW BABY PYXIS ES	12537009
6 DRW MAIN PYXIS ES	15172092
SINGLE COLUMN AUX PYXIS ES	15168852
6 DRW MAIN PYXIS ES	15215346
SINGLE COLUMN AUX PYXIS ES	15176938

### **3. METODOLOGÍA DE PUESTA EN MARCHA Y DESARROLLO DEL CONTRATO**

Desde el inicio de la puesta en marcha del contrato, el adjudicatario entregará el plan de actuación diseñado en su oferta, tanto para la puesta en marcha, como para el desarrollo del mismo. Éste deberá ser validado por el centro antes de su puesta en marcha.

### 3.1 PUESTA EN MARCHA DEL CONTRATO.

El adjudicatario deberá realizar en un plazo máximo de 1 mes desde la firma del contrato, un informe inicial del estado del equipamiento objeto del contrato, incluyendo todas las posibles consideraciones que estime oportunas en relación al nivel de funcionamiento, estado del equipo, cumplimiento legal, así como cualquier otra consideración en relación con los mismos. Todo ello, teniendo en cuenta entre otros, la seguridad y funcionalidad previstas por el fabricante del equipamiento, siendo objeto de penalización su incumplimiento según apartado 21 del PCAP.

### 3.2 REQUISITOS EXIGIDOS

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, se establece como obligatorio que los licitadores posean certificados de autorización de los fabricantes

### 3.3 DESARROLLO DEL CONTRATO.

#### 3.3.1 CONDICIONES GENERALES.

El presente contrato incluirá los siguientes servicios

- **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.
- **Servicio técnico in situ:** con asistencia en un plazo no superior a 8 horas de lunes a viernes no festivos y presencia el primer día laborable después de un festivo.
- **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.
- **Actualizaciones del software:** están incluidas todas las actualizaciones que vayan saliendo durante el periodo de ejecución del contrato.
- **Mantenimiento preventivo:** Se realizará, al menos 1 visita preventiva anual 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, 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. Si durante el periodo 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 solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.**

### **3.3.2 CONTROL E INSPECCIÓN DEL CONTRATO.**

Las funciones de control e inspección que se deriven del desarrollo del contrato serán efectuadas por el servicio de mantenimiento del hospital como Responsables Asignados por el Centro con el alcance que, como responsable del contrato, le asignan este pliego.

#### **3.3.2.1 COMUNICACIÓN.**

La empresa adjudicataria deberá presentar al RAC, por medio de su responsable técnico, los informes de actividad indicados en el presente pliego y cuantos les pudieran ser requeridos relativos al objeto del contrato, con la siguiente periodicidad: mensual para informes periódicos y puntuales a demanda del RAC.

Cualquier incumplimiento en lo establecido en el contrato, será puesto en conocimiento de la empresa adjudicataria a través de su responsable técnico o responsable del contrato. Ello se comunicará mediante la oportuna acta de incidencias, cuya recepción será en cualquier caso firmada y aceptada por los mismos, en cada caso.

#### **3.3.2.2 INSPECCIÓN.**

El RAC podrá efectuar en cualquier momento las medidas de control que se consideren oportunas para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a las que está sometido el adjudicatario, mediante controles de cumplimiento de los parámetros de calidad exigidos en el pliego. Para ello, deberá tener acceso a los sistemas de información utilizados, informes técnicos, documentación técnica, etc.

#### **3.3.2.3 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. 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.

#### **3.3.2.4 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO**

Acción	Valor estándar	Desviación	Tipo de falta
Situaciones críticas del servicio			
El adjudicatario	El adjudicatario	El adjudicatario no	Muy grave

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS  
PYXIS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA.

cumple la normativa vigente	cumple con la normativa vigente (Mantenimiento técnico-legal)=100%	cumple con la normativa vigente (Mantenimiento técnico-legal)<100%	
<b>Procedimientos generales</b>			
El adjudicatario aporta al Hospital la documentación técnica indicada en la cláusulas de este pliego técnico.	Presenta en plazo inferior al exigido para cada uno de los documentos desde la formalización del contrato.	El contratista no presenta la documentación, o lo hace en plazo superior al exigido desde la formalización del contrato.	Muy grave
El adjudicatario realiza los mantenimientos correctivos preventivos según recomendaciones del fabricante y aprobados por el Hospital con las periodicidades establecidas.	El adjudicatario realiza los mantenimientos correctivos preventivos según recomendaciones del fabricante y aprobados por el Hospital con las periodicidades establecidas=100%	<100%	Grave
El personal técnico del Adjudicatario tiene o/y recibe la formación adecuada y necesaria para realizar sus funciones.	El personal técnico del Adjudicatario tiene o/y recibe la formación adecuada y necesaria para realizar sus funciones.=100%	El personal técnico no tiene o no recibe la formación adecuada y necesaria para realizar sus funciones.<100%	Grave
El adjudicatario proporciona los recursos materiales necesarios	El adjudicatario proporciona los recursos materiales necesarios=100%	El adjudicatario proporciona los recursos materiales necesarios<100%	Grave
El adjudicatario garantizará que todos los materiales empleados en las revisiones y reparaciones sean originales.	El adjudicatario garantizará que todos los materiales empleados en las revisiones y reparaciones sean originales.=100%	El adjudicatario garantizará que todos los materiales empleados en las revisiones y reparaciones sean originales.<100%	Grave
El adjudicatario garantizará la disponibilidad de repuestos en menos de 24 horas	El adjudicatario garantizará la disponibilidad de repuestos en menos de 24 horas=100%	Entre 24 y 48 horas Entre 48 y 72 horas Superior a 72 horas	Leve Grave Muy grave
El adjudicatario cumple los tiempos de respuesta indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas	El Adjudicatario cumple los tiempos de respuesta inferiores a 4 horas fuera de horario laboral =100%	El Adjudicatario supera los tiempos de respuesta establecidos en el Pliego de Prescripciones	Leve

		técnicas<100%	
El adjudicatario cumple los tiempos de resolución de incidencias indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas	El Adjudicatario cumple los tiempos de respuesta inferiores a 8 horas fuera de horario laboral =100%	El Adjudicatario supera los tiempos de respuesta establecidos en el Pliego de Prescripciones técnicas<100%	Leve
El adjudicatario garantiza la disponibilidad mensual de los equipos >95%	El adjudicatario garantiza la disponibilidad mensual de los equipos >95% =100%	>94% y >93% Entre 91% y 93% Inferior al 91%	Leve Grave Muy grave
El adjudicatario realiza todas las gestiones de residuos peligrosos y no peligrosos de acuerdo a la normativa vigente y con el hospital según la ISO 14001:2015 de Gestión Medioambiental implantada	El adjudicatario realiza todas las gestiones de residuos peligrosos y no peligrosos de acuerdo a la normativa vigente y con el hospital según la ISO 14001:2015 de Gestión Medioambiental implantada=100%	El adjudicatario no cumple la normativa vigente. Ni se adecua a la ISO 14001:2015 implantada en el hospital <100%	Grave

## **5. MALOS USOS**

Se consideran malos usos a aquellas averías provocadas por un uso incorrecto, inapropiado o doloso del equipamiento. Para afrontar estas averías, se establecerá una bolsa económica a cargo del adjudicatario, por un valor máximo del 5% del importe anual del contrato para cada anualidad. El procedimiento se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Todas las reparaciones que se realicen por averías provocadas por un uso incorrecto, inapropiado o doloso del equipamiento por el personal del Centro, será cubierto por el adjudicatario mediante la bolsa creada para dicho fin, en un 50% del coste de reparación. Este coste de reparación se entenderá como el importe total de la reparación en caso de que la reparación se realice externamente o del importe de material (excluida mano de obra) si la reparación la realiza el adjudicatario.
- El procedimiento que se deberá llevar en todo caso para que el coste de dichas averías sea asumido en dicho porcentaje por la bolsa dispuesta a tal efecto, deberá contemplar el valor de la reparación. El adjudicatario deberá presentar informe y presupuesto detallado, debiendo el centro aprobar previamente dicho presupuesto, una vez comprobada la idoneidad del importe presentado.
- En todo caso, no se admitirá el uso de la bolsa para la reparación de otras averías distintas a las previamente definidas como mal uso y que no se hayan previamente aprobado por el centro de manera individualizada.

- En el caso en el que el presupuesto establecido para la Bolsa se haya agotado antes de la finalización del contrato, el coste de la reparación de averías ocasionadas por un uso incorrecto, inapropiado o doloso del equipamiento, será asumido en su totalidad por el Centro, siguiendo el mismo proceso de aprobación previa.

#### **4. BAJAS**

Cuando el importe de los repuestos y/o reparación superase el 60% del valor de adquisición del equipo en cuestión, el adjudicatario podrá proponer la baja del mismo. En el caso que al Hospital le interesase repararlo se haría mediante presupuesto previo aprobado, asumiendo el 60% del coste de la reparación, la empresa adjudicataria.

El adjudicatario, en caso de no ser el encargado de la reparación, será el responsable de tramitar y realizar el seguimiento de la reparación una vez aceptado el presupuesto por el Hospital.

Asimismo, deberá realizar las reclamaciones pertinentes a los proveedores en caso de que el equipo no quede funcionando de forma satisfactoria en idénticas condiciones a las de antes de averiarse.

#### **5. ACTUALIZACIONES DE SW**

Durante el período de vigencia del contrato se suministrarán, sin cargo adicional para el Hospital, las actualizaciones del software de gestión e interfaces con los Sistemas de Información del Hospital para mejorar las prestaciones del sistema. Si durante este período el Hospital cambiara sus Sistemas de Información, el adjudicatario deberá desarrollar e instalar los nuevos interfaces de comunicación dentro del ámbito de este contrato y sin cargo adicional para el Hospital.

Además, las actualizaciones debidas a alertas de seguridad o mejoras del fabricante (FMI), independientemente de que se realicen por el fabricante según marca la legislación vigente, deberán gestionarse el adjudicatario, tanto en el seguimiento como su recepción y notificación al hospital. Asimismo, cuando el fabricante notifique la necesidad de actualizar un equipo mediante instrucciones internas propias, igualmente deberán ser gestionadas por el adjudicatario.

#### **6. Obligaciones medioambientales del adjudicatario**

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes el adjudicatario 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.

El adjudicatario 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 del adjudicatario demostración de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal para el correcto desarrollo del trabajo.

Sin ánimo de exhaustividad, a continuación, se relacionan algunas de las prácticas a las que el adjudicatario se compromete para la consecución de una buena gestión medioambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo, si los hubiera.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos
- peligrosos, cuando sea el caso.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado, si se da el caso.
- Cuando sea de aplicación, segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

El adjudicatario se compromete a suministrar 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 al adjudicatario el coste económico directo o indirecto que suponga dicho incumplimiento.

En el caso de los productos destinados a su utilización en el HUSC, el adjudicatario 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.



*Elaborado el Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente al Procedimiento Negociado Sin Publicidad (Artículo 168 a) 2º de la LCSP) para la contratación del servicio para el soporte y mantenimiento de los sistemas pyxis en el hospital universitario santa cristina y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 124, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación del Hospital Universitario Santa Cristina*

***RESUELVE***

Aprobar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio para el soporte y mantenimiento de los sistemas pyxis en el Hospital Universitario Santa Cristina, (PNSP A/SER-040153/2025)

**El Director Gerente**

Firmado digitalmente por: VIDAL LACOSTA VÍCTOR  
Fecha: 2025 11 24 15:37