

EXPEDIENTE 2026-3-007 (A/SER-024280/2026)



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS DE DISPENSACIÓN DE FÁRMACOS (KARDEX) 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), 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), así como actualización de componentes electrónicos obsoletos y actualización al nuevo software Stockey Central, de 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>
KARDEX	H.U. Infanta Leonor	FARMACIA	2

3. CONDICIONES DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES

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.

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las características mínimas del servicio solicitado son las siguientes:

1. **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.

4. GESTIÓN AMBIENTAL, DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

La solución propuesta en la oferta deberá disponer de dispositivos de minimización del consumo energético.

El adjudicatario deberá cumplir todas las obligaciones laborales vigentes relativas a la contratación y empleo de su personal. Asimismo, cumplirá todas disposiciones legales y administrativas de aplicación en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo que estén en vigor durante la ejecución de los trabajos, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento. El Hospital podrá exigirle la presentación de los comprobantes que acrediten el cumplimiento de estas obligaciones.



El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación medioambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal esté debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El Hospital Universitario Infanta Leonor se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por el adjudicatario.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad en las instalaciones del Hospital.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

Madrid, a día de la fecha
POR LA ADMINISTRACIÓN,
LA DIRECTORA GERENTE
Resol. 01/07/2026
P.A. EL DIRECTOR DE GESTIÓN
ECONÓMICO-FINANCIERA

Firmado digitalmente por: VINDEL GUTIERREZ ISIDORO
Fecha: 2026.07.15 15:53

Fdo.:

Fdo.: Isidoro Vindel Gutiérrez