

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL EQUIPAMIENTO DE DISPENSACIÓN AUTOMÁTICA DE UNIFORMIDAD DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE GANDIA. EXPEDIENTE PASS-SER 305/2024

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, que habrán de regir para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico del Equipamiento de dispensación automática de uniformidad del Departamento de Salud de Gandía incluyendo sus integraciones e interfaces con los sistemas del Departamento de Salud de Gandía y la Conselleria de Sanitat.

La prestación del Servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este Pliego de Condiciones Técnicas, de las que se derivarán los derechos y las obligaciones de las partes contratantes.

El equipamiento se compone de:

- Aplicación informática Lavander.
- 2 Dispensadoras de uniformidad en propiedad.
- 2 Retornadoras de uniformidad en propiedad.
- 1 Túnel de lectura en propiedad.
- 1 Dispensadoras de uniformidad en alquiler con opción a compra hasta 30/11/2024.
- 1 Retornadoras de uniformidad en alquiler con opción a compra hasta 30/11/2024.

2.-MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA LAVANDER.

El objeto de esta contratación comprende los servicios de soporte técnico, resolución de incidencias, el mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo de la aplicación Lavander. También se incluyen en el objeto del contrato la actualización de versiones de software.

2.1.-Alcance y ámbito del contrato.

El alcance es la aplicación Lavander actualmente instalada en los servidores del Hospital Francesc de Borja en adelante HFB.

El ámbito es el HFB

2.2.-Mantenimiento y soporte del software objeto del contrato.

Las tareas de mantenimiento a realizar son, el mantenimiento correctivo, el perfectivo, el evolutivo/adaptativo y el preventivo, así como la gestión de incidencias y soportes, y otras actuaciones requeridas.

- **Mantenimiento Correctivo:** Consistirá en la resolución de errores detectados en el software objeto del contrato durante la operativa normal del servicio que impida el correcto funcionamiento del software en la actividad diaria.
- **Mantenimiento Perfectivo:** En este tipo se incluyen las mejoras en la operativa actual de la aplicación que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.
- **Mantenimiento evolutivo/adaptativo:** Forman parte de este tipo de mantenimiento la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye:
 - Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
 - Modificaciones derivadas de cambios en la normativa publicada en el DOCV o en el BOE (o cualquier otro Boletín Oficial).
- **Mantenimiento Preventivo:** Incluye las intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. Incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos. Dentro de este mantenimiento se incluye la adaptación de las aplicaciones a los sistemas de base (sistemas operativos, middleware, navegadores utilizados, ...) definidos como estándar por la Conselleria de Sanitat. En estos casos, se analizará conjuntamente la mejor opción.

2.2.1.-Resolución de incidencias

Las tareas específicas más importantes relativas a la resolución de incidencias son las siguientes:

- Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 del departamento de Salud de Gandía.
- Realizar un análisis de las incidencias y su alcance.

- Resolver las incidencias. Actualizar el código, si es necesario, y la documentación asociada, o la generación de scripts o procedimientos que solucionen el problema reportado.
- Crear y actualizar una base de conocimiento de incidencias. Diagnóstico y documentación de las incidencias, identificando responsabilidades y proponiendo soluciones.

2.2.2.-Soporte Lavander.

Se considera soporte toda aquellas actuaciones con cargo al mantenimiento y que no sean incidencias (descargas/exportaciones puntuales de información, pruebas del software en el entorno de preproducción o análisis de la integración con otras aplicaciones,...), siempre que no supongan modificaciones sobre la aplicación objeto de este contrato.

2.2.3.-Actualizaciones y mantenimiento de los parches/versiones de software

El contratista realizará las siguientes tareas:

- Disponibilidad de los nuevos parches o versiones de la aplicación estándar, incluyendo la documentación asociada a dicho parche/versión, que incluirán mejoras del producto relacionadas con resolución de incidencias, soportes, mantenimientos preventivos y evolutivos, incluidos en este contrato.
- Actualización de los nuevos parches/versiones de la aplicación. Se incluirá la documentación asociada a dicho parche/versión, así como todas las tareas que puedan necesitarse para realizar el cambio (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios de entornos tecnológicos,...).
- Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones), aplicándolas a cada nuevo parche/versión del producto. Elaborar y entregar la documentación correspondiente a dichas relaciones y dependencias.

2.3.-Horario de prestación del servicio.

- **Atención telefónica en horario normal de prestación del servicio:** El horario normal de atención telefónica será lunes a viernes laborables de 8:00h a 20:00h y sábados de 8:00h a 15:00h.
- **Soporte telefónico 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana):** Servicio de Atención Telefónica fuera del horario normal a los técnicos del Departamento de Salud de Gandía, con el fin de garantizar una cobertura completa para la gestión de incidencias críticas.

- **Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7):** Actuaciones presenciales bajo petición expresa del Departamento de Salud de Gandía durante el horario 24x7, con objeto de dar soporte a incidencias en el servicio proporcionado, que por su impacto y urgencia se consideren graves.

2.3.1.-Críticidad y tiempo de respuesta.

La criticidad de la incidencia se establecerá en función del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar.

Los niveles de criticidad son:

- Muy Alta: Interrupción del servicio sin alternativa.
- Alta: Interrupción del servicio con alternativa.
- Normal: No interrupción del servicio.

Tiempo de respuesta máximo ante incidencias:

- Muy Alta: 1 hora.
- Alta: 24 horas
- Normal: 48 horas.

2.4.-Organización.

Cuando sea necesario llevar a cabo una actuación correctiva presencial, ante la imposibilidad de una resolución telefónica o remota, se planificará una visita “in situ” para su resolución. Se avisará a los responsables tanto del Servicio de Informática como de los usuarios implicados para planificar el posible impacto. Las tareas se realizarán de acuerdo a los procedimientos del Servicio de Informática.

Asimismo, los cambios de versión o actualizaciones se desarrollarán siguiendo el protocolo establecido en el Departamento de Salud de Gandía.

El adjudicatario notificará mediante correo electrónico todos los accesos a los sistemas objeto de este contrato.

Las nuevas funcionalidades propuestas por el Departamento de Salud de Gandía se remitirán desde la unidad funcional de logística.

2.5.-Acuerdos de nivel de servicio

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio que permitan, tanto al Departamento de Salud de Gandía como al adjudicatario, controlar la calidad de los servicios prestados. El adjudicatario incluirá en su oferta un plan de calidad para los servicios objeto de este contrato.

ANS	Medida
Porcentaje de incidencias resueltas según los ANS	$\geq 90\%$
Porcentaje de actualizaciones con impacto grave en la organización	0%
Porcentaje de incidencias reabiertas, relacionadas con incidencias anteriores del mismo tipo	$< 5\%$

3.-MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO DE LA LENCERIA.

3.1.-Listado de equipos objeto del contrato:

TIPO	MODELO	UBICACIÓN	NOTAS
Dispensador de uniformidad	LHF-D600	Lenceria	
Retornadora de uniformidad	LHD-R150	Lenceria	
Dispensador de uniformidad	LHF-D600	Pasillo Planta 2	
Retornadora de uniformidad	LHD-R150	Pasillo Planta 2	
Tunel de lectura UHF	T600-230		
Dispensador de uniformidad	D600-2031	Urgencias	En alquiler con opción a compra hasta el 30/11/2024
Retornadora de uniformidad	S600-2021	Urgencias	En alquiler con opción a compra hasta el 30/11/2024

Las dos máquinas sitas en el área de Urgencias tienen el mantenimiento asegurado hasta el 30/11/2024 ya que están en régimen de alquiler con opción a compra. Una vez pasada esa fecha está previsto ejecutar la opción a compra, pasando a ser objeto del presente contrato.

3.2.-Mantenimiento preventivo.

Durante la duración del contrato y siguiendo con el calendario vigente de revisiones preventivas, se prevé un mantenimiento preventivo presencial por equipo que incluye:

- Revisión, puesta a punto y prueba de funcionamiento de los equipos siguiendo el programa de mantenimiento del fabricante.
- Consumibles y fungibles necesarios, aprobados por el fabricante.
- Mano de obra y desplazamiento.
- Emisión de un informe con los resultados de las pruebas, inspecciones y recomendaciones obtenidas durante la inspección.

El Adjudicatario planificará la revisión preventiva en coordinación con los responsables de los equipos.

Durante el mantenimiento preventivo se controlará si es necesaria la reposición de algún componente.

Los componentes no fungibles que se decida sean sustituidos, serán facturados aparte.

3.3.- Mantenimiento Correctivo, Atención de Incidencias, Soporte.

Se dispondrá de un teléfono que en horario laboral el hospital deberá dirigirse en caso de incidencias.

Este será el primer nivel en la resolución de las incidencias. La incidencia se intentará resolver dando instrucciones telefónicamente al usuario antes de pasar a una actuación remota o visita "in situ".

El segundo nivel en la resolución de la incidencia es la conexión remota, para la cual el Hospital ofrecerá una conexión VPN.

Cuando sea necesario llevar a cabo una actuación correctiva presencial, ante la imposibilidad de una resolución telefónica o remota, se planificará una visita "in situ" para su resolución. Se avisará a los responsables de los usuarios implicados para planificar el posible impacto.

En la oferta económica se deberá consignar los siguientes precios IVA incluido, de las intervenciones correctivas para:

- Hora de técnico €/hora.
- Desplazamiento €/Técnico
- Lista valorada de repuestos más frecuentes.

Se incluirá el IVA en todos los precios.

En cualquier caso, se requiere un tiempo de respuesta máximo ante cualquier incidencia siguiendo los niveles de gravedad que se especifican a continuación:

Gravedad Muy Alta Interrupción del servicio sin alternativa 1 horas

Gravedad Alta Interrupción del servicio con alternativa 24 horas.

Gravedad Leve No interrupción del servicio 48 horas.

3.4.- Mantenimiento Adaptativo.

Se incluyen todas las actualizaciones de firmware que sean necesarias para operar con Lavander y sus posteriores versiones.

El procedimiento básico para implementar una actualización será el abajo indicado, teniendo en cuenta que todos los pasos deben de ser siempre coordinados con los responsables de los usuarios de las aplicaciones afectadas.

- Reunión de coordinación, donde se explicará el alcance de la actualización, las mejoras y el calendario previsto.
- Puesta en entorno de pruebas. Validación del funcionamiento.
- Puesta en producción y controles del funcionamiento.

4.- CONOCIMIENTO DE LOS EQUIPOS.

La empresa licitadora será responsable del conocimiento de los equipos previo a la formulación de su oferta, así como de la comprobación de su estado e idoneidad para cumplir con todas las exigencias que figuran en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Si la empresa licitadora encontrara algún defecto en los equipos en la fase de inspección previa a la presentación de su oferta, junto con la documentación técnica de ésta, acompañará un “informe previo” exponiendo la situación y estado en el que se encuentran los equipos, indicando las operaciones necesarias para subsanarlas, su coste y la parte del mismo que se sufragaría a cargo del contrato de mantenimiento. En caso contrario, se entiende que el ofertante conoce y da su conformidad al buen estado de los equipos no pudiendo alegar posteriormente desconocimiento, limitaciones o defectos en los mismos, como causa del mal funcionamiento.

Una vez realizada la adjudicación, la empresa adjudicataria presentará en el plazo de máximo de un mes, contados a partir de la firma del contrato, un “informe inicial” resultante del estudio exhaustivo sobre los equipos objetos del contrato, señalando, si las hubiere, las deficiencias observadas desde el punto de vista técnico y legal y proponiendo las actuaciones necesarias para realizar las correspondientes correcciones y/o mejoras.

La Administración podrá exigir a la empresa adjudicataria, con posterioridad, la corrección de defectos y anomalías detectadas y no señaladas en el informe, siempre que sean defectos u omisiones evidentes y no tengan en consideración vicios ocultos, así como la reparación y reposición, sin cargo alguno para la Administración, de cualquier rotura o desperfecto que se descubra.

5.- MEDIOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO.

5.1.- Medios Humanos

Para la realización de los trabajos que son objeto de este contrato, la empresa adjudicataria deberá tener a disposición de la Administración el personal necesario en número y cualificación suficiente para cumplir con el programa de mantenimiento ofertado, sus revisiones y modificaciones autorizadas destinando, como mínimo, el siguiente personal:

Equipo de respuesta rápida compuesto por especialistas y que deberá acudir al Centro Hospitalario en caso de emergencia por parada o avería de alguna parte de los equipos contratados o por la realización de alguna operación de mantenimiento fijada por el Hospital Francesc de Borja de Gandía y que implique la colaboración de la empresa adjudicataria.

Responsable técnico directo del Contrato, preferiblemente titulado universitario de perfil técnico con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, que ostente la representación de la empresa, lleve la coordinación, dirección técnica del contrato y preste asesoramiento técnico legal sobre los equipos contratados. En caso de emergencia su presencia podrá ser requerida a cualquier hora los 365 días del año para la coordinación de las actuaciones precisas de dicha emergencia.

5.2.-Certificados de formación.

Todos los técnicos que se asignen a los contratos deberán poseer certificado de formación en el mantenimiento del equipo o del software, expedido por el fabricante. Esta formación deberá ser en familia, marca y modelo de los equipos incluidos en este expediente.

Se presentará copia de los certificados de formación, en donde se reflejará nombre del técnico, familia del equipo indicando marca y modelo, fecha de impartición de la formación y entidad que lo imparte.

Serán aceptados únicamente certificados de formación de técnicos que haya sido impartida en los cinco años previos a la fecha de la licitación.

5.3.- Seguridad e Higiene.

La empresa adjudicataria cumplirá todas las disposiciones de ámbito local, autonómico, nacional o comunitario, que estén en vigor durante la vigencia de este contrato, en la ejecución de los trabajos relativos a Seguridad e Higiene en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales.

El cumplimiento de todas las normas de seguridad, incluidas las recomendaciones realizadas por la Administración, y la aplicación de los estudios de seguridad que se establezcan, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá tener, suscrito por técnico competente, un plan de seguridad y salud para la realización de los trabajos del contrato de mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal propio de todos los medios de seguridad necesario, protecciones colectivas y personales que se requieran, así como garantizar esta dotación en el personal de las empresas que subcontrate.

La Administración podrá ordenar la paralización de los trabajos de mantenimiento cuando considere que pueden existir riesgos que lo aconsejan, porque no se adoptan las correspondientes medidas de seguridad o porque las que se aplican no son suficientes o adecuadas; y en tanto en cuanto no eliminen dichos riesgos.

La Administración quedará exonerada de toda responsabilidad respecto a cualquier accidente laboral que pueda sufrir el personal propio de la empresa adjudicataria o el de sus subcontratistas y suministradores, o de cualquier persona física o jurídica a la que periódica o circunstancialmente, la empresa adjudicataria haga intervenir en el desarrollo y ejecución de los trabajos objeto del contrato de mantenimiento.

Las repercusiones económicas que se deriven del cumplimiento de todo lo expresado en este apartado estarán incluidas en los precios del contrato y en ningún caso supondrán un coste adicional.

5.4.- Obligaciones de Carácter Social.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir y que se cumpla la obligación de afiliación a la Seguridad Social, pago de todos los gastos de carácter social y cumplimiento de la legislación vigente al respecto, de todo el personal propio o ajeno que ejecute trabajos que forman parte del contrato de mantenimiento.

5.5.-Otras Condiciones.

La empresa adjudicataria asume, bajo su responsabilidad, que el personal asignado a este contrato estará debidamente informado y comprometido con la naturaleza sensible, y la estricta confidencialidad y respeto a la intimidad, exigibles en el medio sanitario en el que desarrollarán su actividad, según establece la legislación española en materia de protección de datos y derechos de los pacientes.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria los daños que pueda ocasionar su personal directo o subcontratado, en los locales, mobiliario, instalaciones, obligaciones de confidencialidad, etc., por dolo o negligencia.

Todo el personal que intervenga en tareas de mantenimiento, se someterá a las normas de seguridad, acceso a los centros y control que se establezcan por la Administración.

6.- OBLIGACIONES LABORALES.

La empresa adjudicataria tendrá todos sus derechos y deberes respecto al personal que por su cuenta aporte o utilice, dependiendo única y exclusivamente de él, con arreglo a la legislación vigente y aquellas que en lo sucesivo puedan promulgarse.

7.- NORMATIVA Y DISPOSICIONES LEGALES.

Con carácter general se tendrá en cuenta la normativa técnica legal; europea, estatal, autonómica o local correspondiente.

La empresa adjudicataria cumplirá las disposiciones de la ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, BOE 269 10/11/1995.

8.-OFERTA ENCONÓMICA.

En el detalle económico se presentará:

El precio del mantenimiento anual por:

- Dispensadora de uniformidad.
- Retornadora de uniformidad.
- Túnel de lectura.

Hora de técnico €/hora, para las posibles intervenciones variables correctivas.

Desplazamiento €/Técnico, para las posibles intervenciones variables correctivas.

Lista valorada de repuestos más frecuentes, para las posibles intervenciones variables correctivas.

Gandía, a fecha de la firma digital
INGENIERO DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS.
Salvador Climent Sanestislao