

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PEL PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DE REPARACIÓ I MANTENIMENT PREVENTIU PER AL SISTEMA LCMS QQQ I LCMS QTOF I CONTRACTE DE SOFTWARE MASSHUNTER PER A LCMS QQQ (G3335AA s/n DEW0251604), DE L'INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA DE LLEIDA.

NÚMERO D'EXPEDIENT: PNS 004-19

1. Aspectes generals

Article 1.1 : Objecte i abast del contracte

L'objecte del present procediment és el contracte del servei de reparació i manteniment preventiu per al sistema LCMS QQQ i LCMS QTOF i contracte de Software Masshunter per a LCMS QQQ (G3335AA s/n DEW0251604) d'Agilent durant el termini previst per aquesta licitació.

El present document té com a finalitat definir les característiques i condicions tècniques del servei.

Actualment, l'IRBLleida disposa del Servei Científic Tècnic de Metabolòmica que utilitza per dur a terme les seves activitats diàries els sistemes LCMS QQQ i LCMS QTOF d'Agilent. La complexitat i grau de precisió dels equips, així com la importància dels resultats que s'hi obtenen, obliguen a que sigui necessari que estiguin sempre en un estat òptim d'ús. Per aquest motiu és necessari el manteniment preventiu realitzat per tècnics especialitzats.

Per altra banda, la urgència dels resultats que s'obtenen amb aquests equips obliga a que no puguin estar molt de temps aturats a causa d'avaries o petites contingències. Per aquest motiu és imprescindible disposar d'un servei de reparacions i manteniment preventiu de resposta ràpida.

2 Servei de Reparació

Article 2.1 : Nivell de servei

Manteniment preventiu

Inclou la substitució de peces específiques, protocols de neteja, ajust, lubricació, inspecció proves del sistema. També es podran dur a terme procediments rutinaris de manteniment operacional. La mà d'obra i les peces requerides (Annex 1) per dur a terme els procediments de manteniment preventiu, així com les despeses de desplaçament per a una visita durant el període de cobertura, estan incloses.

Enginyers experimentats i altament qualificats netejaran els equips de manera regular i realitzaran controls clau que ajudaran a mantenir la fiabilitat i sensibilitat dels mateixos.

El servei de manteniment preventiu per a LC inclourà:

- **Inspecció:** Realització d'una inspecció general del sistema complert.
- **Sistema de neteja:** Retirada de la pols dels ventiladors i cobertes.
- **Manteniment de la Bomba de LC:** Substitució dels segells del capsal de la bomba, "frita" de la vàlvula de purga. Realització de la posada a punt dels segells i proves de fugues.
- **Manteniment de l'injector:** Substitució del segell de rotor i de l'assentament de l'agulla. Neteja i inspecció de l'injector i realització de proves de pressió.
- **Manteniment de la columna:** Substitució del segell del rotor de la vàlvula de selecció de columnes. Realització de proves de pressió.
- **Manteniment de la vàlvula:** Substitució del segell del rotor. Inspecció de les fugues de les connexions de les vàlvules i capil·lars.
- **Manteniment del detector:** inspecció i detecció de fugues en la cel·la de flux i verificació del rendiment.
- **Manteniment del col·lector de fraccions:** Substitució de tubs. Neteja i inspecció del termòstat ALS.
- **Verificació:** Injecció d'un anàlisi de prova.
- **Documentació:** Documentació de les tasques de manteniment en un registre de Servei de l'instrument.

El servei de manteniment preventiu per a LC/MS inclou:

Tot allò indicat en l'apartat anterior per al manteniment preventiu de LC, més:

- **Neteja de la font:** Retirada i neteja de la font de l'espectròmetre de masses.
- **Manteniment del sistema de buit:** Inspecció de les bombes de buit i substitució de l'oli de la bomba mecànica.

- **Verificació del sistema de buit:** Verificació del buit del sistema. Realització de la sintonia.

El servei de manteniment preventiu millorat per LC i LC/MS, dissenyat exclusivament per als LC 1100 i 1200 i LC/MS equipats amb aquests LC, inclou allò ofertat en el manteniment preventiu, més:

- **Manteniment de la bomba de LC millorat:** Substitució de tamís i segell de la vàlvula de sortida, cartutx de la vàlvula activa, pistons, segells del capsal, filtres de dissolvents i alienadors del capsal.
- **Manteniment de l'injector automàtic:** Substitució de l'estator i de l'anell aïllant.
- **Manteniment del detector:** Substitució de la llum de deuteri i del kit de manteniment de la cel·la.

Manteniment correctiu

El servei inclou: suport telefònic per a identificar i resoldre els problemes de hardware i software, així com el diagnòstic i la reparació del hardware a les instal·lacions del client dins del termini de resposta estàndard. S'inclouen tots els costos de mà d'obra, desplaçament i les peces necessàries per al servei, inclosos els consumibles necessaris per a efectuar la reparació.

Article 2.2 : Protocol de comunicació d'avaries telefònic del servei de suport

- **Professionals de servei tècnic certificats:** Tots els tècnics hauran d'haver rebut formació per al manteniment i la reparació d'instruments de biociència i anàlisis químiques i hauran de tenir accés a un extens inventari de peces per posar novament en marxa l'equip amb la màxima celeritat.
- **Assistència telefònica tècnica immediata:** Professionals capacitats per a la resolució de problemes atendran la trucada i proporcionaran estratègies de resolució immediates.
- **Ús exclusiu de peces originals:** Únicament s'utilitzaran peces originals per satisfer les especificacions exactes de l'equip i conservar la seva fiabilitat i rendiment.

- **Formació dels professionals integrants del servei tècnic:** Els professionals que formen part del servei tècnic hauran de comptar amb un títol universitari de nivell superior, a més d'una àmplia formació i una mitjana de 10 anys d'experiència en la reparació d'equips. El personal de nova incorporació haurà d'assistir a programes de formació inicial intensiva .
- **Infraestructura de suport:** Els professionals del servei tècnic hauran de comptar amb una àmplia infraestructura que els permeti diagnosticar i resoldre amb rapidesa complexos problemes de reparació.

Article 2.3 : Descripció suport software

Serveis de Software i sistema de dades per al Software MassHunter G3335AA s/n DEW0251604 del LCMS QQQ

Es proporcionarà assistència amb la finalitat d'identificar i resoldre problemes de software o problemes a sistemes de software amb llicència de l'estació de treball Agilent o del software de la base de dades client/servidor.

Les actualitzacions del software i la documentació, s'enviaran a les instal·lacions de l'IRBLleida bé de forma automàtica quan estiguin disponibles, bé mitjançant portals web. Agilent concedeix una llicència per a utilitzar les actualitzacions d'acord amb els terminis de la llicència del software corresponent.

Article 2.4 : Temps d'entrega de recanvi

Es disposarà dels mitjans logístics que assegurin el subministrament de les peces de recanvi en un període de 24/48 hores a partir del moment de la seva petició oficial. Això permet assegurar en un 95% la reparació dels equips en la primera intervenció.

S'utilitzaran únicament peces originals per satisfer les especificacions exactes dels equips i conservar la seva fiabilitat i rendiment.

Article 2.5: Temps de resposta

Telefònica

El temps de contacte amb un tècnic especialitzat per a cada tècnica serà instantani via trucada telefònica a través del servei de qualificació de trucades. Si el contacte telefònic amb els tècnics no pogués establir-se en la primera trucada, un cop registrada, es respondrà a la mateixa en terminis inferiors a les dues hores de mitjana. Durant la trucada del client per avaries: s'aïllarà i diagnosticarà la fallada de l'equip i es proporciona assistència tècnica immediata per a la seva resolució.

In situ

En cas de no haver resolt el problema amb l'equip via telefònica, el cas es remet al servei tècnic per a la seva resolució in situ. El tècnic comprovarà i aplicarà l'estratègia de reparació apropiada a l'equip, consultarà amb el grup d'assistència tècnica especialitzat les reparacions complicades i utilitzarà el procés i infraestructura d'escalada per a les reparacions més complexes o repetitives.

Article 2.6: Assistència telefònica per a Hardware i Software

Assistència tècnica telefònica il·limitada per a solucionar problemes menors de hardware i software, amb la freqüència que sigui necessària i que no requereixin assistència presencial.

El Servei d'Atenció al Client serà el punt de contacte per a poder resoldre qualsevol necessitat de forma ràpida i efectiva.

- Diagnòstic de problemes i identificació de respostes.
- Operació de hardware i software, resolució de problemes de hardware i software, configuració d'instruments i sistemes, diagnòstic remot, llistes i identificació de peces, informació sobre aplicacions.
- Assessorament sobre optimització d'equips i resultats.
- Programació d'intervencions in situ: Programació de reparacions i Programació d'instal·lacions, entrenament, manteniment i serveis de qualificació.
- Assessorament en relació a l'adquisició d'equips, consumibles, contractes de manteniment, consultoria, training, etc.

Suport tècnic per a la resolució de problemes amb especialistes certificats a les nostres fàbriques per al manteniment i la reparació dels equips. Article 2.4 : Temps de resposta. Personal de suport mínim:

- Un Director del Servei d'Atenció al client.
- 20 professionals, 10 dels quals seran tècnics qualificadors especialitzats.

Article 2.7: Assistència tècnica i personal

Personal encarregat del servei tècnic, reparació i manteniment

Instal·lació d'equips, diagnòstic i resolució de problemes, pre instal·lació i reubicació d'equips, visites a domicili de tècnics de servei. Tots els tècnics rebran formació a fàbrica pel manteniment i la reparació dels equips. Es disposarà del següent personal:

- Quatre Directors de Suport
- Coordinador i supervisor de serveis postvenda
- 43 Enginyers de suport (Doctors, llicenciats, enginyers superiors o tècnics)
- 34 Tècnics titulats incorporats a empreses de servei

Personal encarregat de l'assistència tècnica en línia

Assistència tècnica en línia durant tot l'any, exceptuant festius nacionals, dissabtes i diumenges (Horari de dilluns a divendres de 8:30 a 17:30)

Operació de hardware i software, resolució de problemes de hardware i software, configuració d'instruments i sistemes, diagnòstic remot, llistes i identificació de peces, informació sobre aplicacions.

Professionals capacitats per a la resolució de problemes atendran la trucada i proporcionaran estratègies de resolució immediates. Tots els tècnics qualificadors rebran formació a fàbrica per al manteniment i la reparació dels equips. Es disposarà del següent personal:

- Un Director del Servei d'Atenció al client (llicenciat)
- 20 professionals, 10 dels quals són tècnics qualificadors especialitzats

3 Criteris de negociació

S'adjunta informe justificatiu de l'exclusivitat de l'empresa Agilent Technologies Spain, S.L. per dur a terme els treballs objecte d'aquest contracte, així com el certificat d'exclusivitat expedit per la mateixa empresa.

4 Propietat Intel·lectual

Tota informació que es trobi a les instal·lacions de l'Institut de Recerca Biomèdica de Lleida és confidencial i de la seva propietat, motiu pel qual el licitador i qualsevol persona depenent del mateix que desenvolupi les funcions objecte d'aquest contracte haurà de mantenir la confidencialitat plena sobre la informació inherent als serveis aquí licitats. Aquesta obligació de confidencialitat s'entendrà plenament vigent, fins i tot amb posterioritat a l'extinció del servei prestat.

5 Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari i els seus col·laboradors estaran obligats a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tinguin accés per a l'execució del contracte que s'indiqui com a tal en el mateix, a la informació que la pròpia entitat contractant indiqui com a confidencial o a la que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini de 5 anys, a excepció de que en el contracte s'estableixi un termini superior.

6 Protecció de dades de caràcter personal

En compliment del què disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, es deixa constància dels següents extrems:

- a. La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix.
- b. En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que ha obtingut prèviament el consentiment de les persones interessades per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.
- c. La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades a Lleida, Av. Rovira Roure, 80 i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats

establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant, així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir a la mateixa.

d. La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador autoritza a l'entitat contractant a tractar la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es conservaran durant els anys necessaris per complir amb les obligacions legals.

e. Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra c anterior, adjuntant una còpia del Document Nacional d'Identitat o altre Document Oficial que acrediti la identitat de la persona que exerciti el dret. L'interessat podrà també presentar una reclamació davant l'autoritat de control competent.

Lleida, 23 de febrer de 2019

Sra. Reyes Grases Reus
Òrgan de contractació- Gerent IRBLleida

ANNEX 1

Peces incloses al manteniment preventiu de l'equip LCMS QTOF:

Part Number	Cantidad	Descripción
5190-1443	1	Kit PM LC/MS QuickPick
RMSN-2	1	Trampa N2,1/8".Necesita sop.UMC-5-2
6040-0834	1	Líqu bomba mecáni, Inland 45, 1,06 cant
G1946-68703	2	ESI Nebulizer Accessory Ship Kit
G1946-20163	4	Vented Standoff
G4220-68741	1	Kit PM para bombas binarias 1290
G4220-68742	1	Kit PM de lavado de sellos bomb bin 1290
G4226-68735	1	PM KIT for HiP Sampler G4226A
0905-1719	4	Sello bomba PE LC 1290 Infinity, 1/paq
8660-0827	2	Malla abrasiva arena 4000

Peces incloses al manteniment preventiu de l'equip LCMS QQQ:

Part Number	Cantidad	Descripción
5063-6589	2	Sello de émbolo para 1100 y 1050 2/paq
5022-2185	2	Frita repuesto. Acero inox. Poro 0.5 um
0100-2088	1	Rotor seal, Vespel, 2-grooves for u-LC
G1377-87101	1	Seat assy for G1377 u-well plate sampler
G1377-87201	1	Montaje aguja u-muest. pocillos G1377A
5043-0277	1	Tuerca ciega, longitud 10-32
G4226-68735	1	PM KIT for HiP Sampler G4226A
G4220-68741	1	Kit PM para bombas binarias 1290
5190-9007	1	Kit LCMS PM, ESI, MS40+ FR
RMSN-2	1	Trampa N2,1/8".Necesita sop.UMC-5-2