

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AMPLIACIÓN DE LOS ACTUALES EQUIPAMIENTOS DE SIMULACIÓN MÉDICA DE LA UNIVERSITAT DE VIC - UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA

Nº de expediente FUB-201905

CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIOS

Ejercicio:	2018-2019
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento:	Negociado sin publicidad
Regulación armonizada:	Sí
Criterios de adjudicación:	Diversos
CPA 2.1:	32.99.53 (lote núm. 1) y 58.29.40 (lote núm. 2)
CPV 2008:	32321200-1 (lote núm. 1) y 48931000-3 (lote núm. 2)

Cláusula 1. Objeto del contrato y necesidades a satisfacer mediante el mismo

1.1 El presente pliego de prescripciones técnicas contiene las especificaciones necesarias para el suministro, la instalación y el mantenimiento de la ampliación de los actuales equipamientos de simulación médica de la Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (en adelante, UVic-UCC), de la cual es titular la Fundació Universitària Balmes (en adelante, FUB).

1.2 La UVic-UCC tiene la necesidad de ampliar el equipamiento y las instalaciones de simulación que utiliza para la formación de los estudiantes de los grados en Ciencias de la Salud y Medicina. Dichos equipamiento e instalaciones actuales son los siguientes:

- a) Simulador de paciente modelo METIman Prehospital con software CAE Maestro.
- b) Sistema audiovisual para gestión de simulación CAE Learning Space Experience.
- c) Tablet Sectra Education Solution, con una licencia de acceso al portal Sectra, 3 licencias para profesor y 100 licencias para alumno.

Los equipos descritos en las letras a) y b) de este apartado 1.2 han sido fabricados o desarrollados por CAE Healthcare, Inc., mientras que la tablet Sectra Education Solution y sus licencias son productos de Sectra Medical Systems AB; todos ellos son comercializados en exclusiva en España por Medical Simulator S.L..

1.3 Actualmente, y según consta en el informe que encabeza el expediente de contratación, la UVic-UCC pretende mejorar su oferta formativa, y para ello desea realizar las siguientes inversiones:

- a) Ampliación del sistema Learning Space Experience que actualmente tiene implantado al sistema de gestión audiovisual Learning Space Essentials, que incluye módulos de aprendizaje de enfermería y que se integra bidireccionalmente con los simuladores CAE.
- b) Simulador de emergencias modelo CAE Ares, que incluye software CAE Maestro, totalmente integrable en el Learning Space, y que opcionalmente permite incluir el módulo de realidad aumentada CAEAresAR y el módulo con modelo fisiológico.
- c) Renovación del acceso al Sectra Education Portal, por un plazo de tres años.
- d) 11 licencias Sectra Education Portal Teacher anuales para profesores, asimismo para tres años (1 de ellas, como renovación).
- e) 195 licencias Sectra Uniview anuales para alumnos, asimismo para tres años (95 de ellas, como renovación).

1.4 Al ser las nuevas inversiones igualmente productos de CAE Healthcare, Inc., y de Sectra Medical Systems AB, y ser distribuidos en exclusiva en España por Medical Simulator S.L., se plantea la adjudicación del correspondiente contrato a través del procedimiento negociado sin publicidad, invitando a este único contratista.

1.5 De acuerdo con su origen, se plantea la siguiente división en lotes:

- a) Lote núm. 1: Equipos de simulación médica CAE.
- b) Lote núm. 2: Renovación de acceso y nuevas licencias Sectra.

Cláusula 2. Condiciones generales

2.1 En la oferta que presente la empresa licitadora deben incluirse todos los ítems descritos para el lote correspondiente.

2.2 Dado que así lo justifica el objeto del contrato y se motiva en el expediente, en el presente pliego se hace referencia a modelos de productos de marcas concretas de fabricantes determinados (resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales núm. 316/2017, de 31 de marzo de 2017, junto con las demás que cita), los cuales, sin embargo, son en cualquier caso susceptibles de ser sustituidos por otros equivalentes o superiores en prestaciones y características técnicas a las referencias indicadas, siempre que sean totalmente compatibles con los equipos ya existentes cuando tengan que añadirse a ellos.

2.3 El material ofrecido debe ser totalmente nuevo y de última generación, y cumplir toda la normativa en vigor que le sea de aplicación.

2.4 Los requisitos de las prestaciones indicados en las cláusulas de la 3 a la 9 de este pliego, ambas incluidas, tienen el carácter de mínimos.

2.5 Cualquier accesorio no relacionado en la configuración de los equipos, pero imprescindible para el correcto funcionamiento de éstos, entenderá incluido dentro del precio de adjudicación; en consecuencia, el adjudicatario tendrá la obligación de suministrarlo.

2.6 Todas las licencias a las que se refieren las cláusulas relativas al lote núm. 1 se entenderán concedidas a perpetuidad, sin que el adjudicatario pueda exigir pago alguno en concepto de renovación o similar.

Cláusula 3. Características del sistema de gestión audiovisual (CAE LearningSpace Essentials, lote núm. 1):

3.1 Descripción:

El sistema LearningSpace es un sistema de gestión audiovisual desarrollado por CAE Healthcare basado en web que incorpora un software patentado, específicamente diseñado para simulación y entrenamiento de habilidades clínicas. El sistema LearningSpace incluye una combinación de hardware y software integrados para la grabación, debriefing, evaluación del rendimiento y la administración del centro sin la necesidad de comprar módulos de software adicionales, licencias de usuario o licencias sistema. CAE Healthcare suministra, instala y realiza el soporte de todo el hardware y software integrado de LearningSpace para garantizar a la UVic-UCC que recibe una solución llave en mano con un solo proveedor que proporciona el servicio y el soporte.

3.2 Hardware de LearningSpace:

El hardware suministrado consistirá en una expansión del hardware que actualmente está instalado y se implementará bajo la configuración disponible LearningSpace One + Connect:

- LearningSpace One: dispositivo que consiste en un servidor compacto instalado en la sala de simulación para capturar datos de audio, video, paciente o simulador. Este servidor tipo DVR incluye puertos de conexión para hasta cuatro cámaras HD en la sala de simulación e incorpora un kit de audio digital, un kit de captura de datos para integrar un simulador o un monitor de pantalla y un altavoz para admitir la funcionalidad de intercomunicación. Almacena hasta 1.000 horas de video.
- LearningSpace One + Connect: centraliza todos los videos y datos recopilados por múltiples dispositivos LearningSpace One, que sirven para integrar todos los eventos en vivo y grabados en la sala.

El LearningSpace Connect Server crea un sistema unificado para un centro de simulación que proporciona escalabilidad y expansión, ya que un Connect Server:

- Puede vincular hasta seis dispositivos de LearningSpace One por servidor conectado.
- Proporciona escalabilidad de 2 a 200 habitaciones.
- Centraliza todos los videos y datos en el software basado en web.
- Almacena hasta 12.000 horas de grabaciones de video en alta definición.

3.3 Software LearningSpace Essentials:

3.3.1 Descripción:

LearningSpace Essentials es el software de nivel medio de la familia de productos LearningSpace y está optimizado para el entorno de simulación universitario. Se ejecuta en todas las plataformas de hardware Audiovisual de LearningSpace (ONE, Connect, Server y UltraPortable). Las funciones del sistema están simplificadas y se pueden utilizar fácilmente después de un curso de capacitación de un día. Proporciona una gestión centralizada para los módulos de aprendizaje, ahorrando tiempo a los instructores y técnicos con una integración de datos bidireccional con simuladores de pacientes CAE (permite recibir datos y controlar remotamente el simulador desde el sistema).

El sistema Learning Space Essentials es actualizable a los sistemas Experience y Enterprise.

3.3.2 Funcionalidades básicas:

Registro y debriefing, anotaciones, intercomunicador incorporado, envío de prueba complementarias a pantalla, monitorización del centro, informes, evaluación de alumnos, calendario y programación, módulos de aprendizaje pre-cargados, creación de escenarios.

3.3.3 Capacidades exclusivas:

LearningSpace Essentials ofrece la siguiente combinación de capacidades exclusivas:

a) Ver:

- Transmisiones en vivo con latencia menor a un segundo.
- Integra simultáneamente y de forma sincronizada hasta 4 imágenes de cámara, o 3 secuencias de cámara más 1 simulador en cada sala.
- Transmisión en vivo de videos a cualquier número de localizaciones remotas.
- Visión simultánea de hasta 6 transmisiones en vivo en una pantalla de resumen del centro.
- Transmisión y grabación de video HD de pantalla ancha con modo de pantalla completa.
- Controles PTZ en pantalla: movimiento en plano horizontal y plano vertical, acercar y alejar; vista de múltiples habitaciones o desde habitaciones individuales.

b) Grabar:

- Control total de la cámara (horizontal / inclinación / zoom) desde la vista en directo (habitación individual) y desde la vista general del centro (con

todas las habitaciones) disponible en el navegador (Chrome, Edge) desde cualquier estación de trabajo cliente.

- Iniciar / detener manualmente la grabación o configurarla para que se realice según un programa o acciones específicas del usuario.

c) Revisar:

- Acceso inmediato a los datos grabados para revisar grabaciones complejas de todas las cámaras, simulador y alimentación de dispositivos periféricos asignados a cada sala.
- Acceso y control de todos los videos grabados en una página (debriefing, eliminación, descarga o reasignación de videos)

d) Evaluar:

- Los usuarios con rol de profesor/instructor pueden completar las rúbricas de evaluación personalizadas del usuario, mientras ven videos en vivo o grabados.
- Evaluación de eventos.
- Búsqueda y reutilización de todas las preguntas y editor de contenido para crear listas de verificación personalizadas.

e) Informe:

- Permite generar y exportar informes predefinidos, que cubren el rendimiento individual y grupal.
- Permite dar a los alumnos acceso a sus informes desde casa o en el campus.
- Permite exportar datos de LearningSpace para trabajar fuera del sistema (idóneo para investigación).
- Permite seguir el progreso de los alumnos en las áreas de competencias clave, a lo largo de su carrera, dentro de su programa.
- Permite que los miembros de la institución accedan a informes previamente integrados en un intervalo de tiempo determinado.

f) Horario:

- Permite enlazar las actividades a los eventos del calendario, para obtener una visión general a primera vista diaria / semanal / mensual del programa.
- Organiza eventos e informes con facilidad.

- Grabación preprogramada, con horas de inicio / parada y anuncios de intercomunicación para coordinarlo con un programa de exámenes predefinido proporcionando un sistema de grabación completamente automatizado.
- g) Gestión de usuarios:
- Herramienta de gestión de usuarios.
 - Carga por lotes de grandes grupos de usuarios a la vez.
 - 8 roles predefinidos asignables a los usuarios.
- h) Creación de escenarios:
- Módulo para crear y editar experiencias clínicas simuladas (en adelante, SCEs) y programarlas a través de un storyboard (guion gráfico).
 - Interfaz intuitiva para crear listas de verificación / rúbricas personalizadas para alumnos, profesores o actores.
- i) Integración:
- Conecta con cualquier simulador de paciente CAE para capturar datos de simulación en directo en 360°.
 - Conecta cualquier monitor de paciente real o simulado para capturar y transmitir imágenes de pantalla HD.
 - Reconocimiento óptico de caracteres, para convertir la señal de video del monitor en flujos de datos en tiempo real obteniendo gráficos de tendencias visuales y datos fisiológicos con capacidad de búsqueda.
 - Configuraciones en localizaciones remotas.
 - El simulador suministrado CAE Ares, que incluye CAE Maestro, se puede controlar desde la vista de habitación individual (Single Room View) del LearningSpace Essentials.
- j) Módulos de aprendizaje precargados que contienen SCEs preconfiguradas para su uso durante la grabación y el debriefing:
- Valoración de enfermería.
 - Fundamentos de enfermería.
 - Enfermería médico-quirúrgica.
 - Enfermería de gran agudeza.
 - Enfermería de cuidados crónicos.

- Enfermería comunitaria.
 - Enfermería obstétrica.
- k) Acceso / Seguridad:
- LDAP es una característica estándar del sistema que no necesita de un módulo o licencia adicional.
 - La autenticación LDAP a través del directorio activo, la forma automatizada de importar o actualizar cuentas de usuario desde un servicio de directorio LDAP o SSO (inicio de sesión único) elimina el requisito de mantener varias contraseñas para los usuarios.
 - Autenticar usuarios en LearningSpace contra un directorio LDAP.
 - Shibboleth para SSO (inicio de sesión único): autentica a los usuarios contra un servicio de Shibboleth, para proporcionar capacidades de inicio de sesión único, sin el requisito de contraseñas múltiples.
 - Ver las habitaciones configuradas con certificados SSL firmados para conexión segura.
- l) APIs:
- API de video que proporciona funcionalidad relacionada con el video para aplicaciones externas.

Cláusula 4. Características del simulador para emergencias (CAE Ares, lote núm. 1):

4.1 Descripción:

CAE Ares es un maniquí de media fidelidad de CAE Healthcare, diseñado para cumplir con los requisitos de Soporte Vital Avanzado (ALS), Soporte Vital Cardíaco Avanzado (ACLS) y capacitación de equipos de emergencia dentro de programas académicos, hospitales y servicios de emergencia. El maniquí CAE Ares es un simulador portátil, ligero y duradero, incluye una combinación correcta de características para el entrenamiento de simulación en emergencias y urgencias.

4.2 Funciones del sistema:

- Maniquí inalámbrico y sin cables (162 cm.).
- Tablet con software Maestro + 1 licencia de instructor independiente (modo manual).
- Paciente masculino y femenino en un solo maniquí.

- Los kits para conversión de género incluyen piel del pecho masculino y femenino, peluca y genitales intercambiables.
- 6 SCEs: parada cardiorrespiratoria, traumatismo craneoencefálico cerrado y neumotórax, sobredosis por heroína, infarto de miocardio inferoposterior, sepsis con hipotensión, ictus.
- Pupilas de tres estados.
- Estetoscopio simulado StethoSym para el corazón, los pulmones y los sonidos intestinales.
- Pantalla SymEyes: ictericia, hemorragia, esclerótica inyectada en sangre, coloboma, ptosis o párpados caídos y cataratas.
- Un año de contrato de mantenimiento SimCare avanzado.
- Con posibilidad de añadir en el futuro un módulo opcional de software que incluye un modelo fisiológico y farmacológico que es dirigido por modelos matemáticos validados de fisiología y farmacología. Las respuestas, automáticas y realistas, permiten que el instructor dedique más tiempo a los alumnos, observando y analizando, en lugar de ocuparse en el manejo del simulador.
- Con posibilidad de añadir en el futuro un módulo opcional de Realidad Aumentada con las gafas de Microsoft Hololens integrado con los escenarios del simulador.
- 1 licencia Ares Learning Experience App (incluye preguntas antes y después del examen, tarjetas de estudio sobre evaluación de fisiopatología, tratamiento y contenido en formato de píldoras clínicas).

4.3 Capacidades:

- Permite controlar el simulador mediante el modo de simulación dirigido-por-un instructor para manejo in situ y on-the-fly de la simulación, así como el modo control dirigido-por-el-modelo-fisiológico.
- Proporciona control total sobre signos vitales y respuestas fisiológicas.
- Permite de forma sencilla e intuitiva a través de la tablet cambiar pulsos, añadir un sonido y crear un estado utilizando la interfaz intuitiva de la tableta.
- Permite crear listas de verificación integradas para capturar la actuación de los alumnos en habilidades técnicas y no técnicas.
- Almacena los datos del paciente, así como las anotaciones del facilitador sobre las interacciones entre el alumno y el paciente.

- Ofrece feedback esencial para el debriefing.

4.4 Características principales:

a) Neurológicas:

- Pupilas modificables a 3 estados.
- Pupilas reactivas SymEyes.

b) Articulaciones:

- Articulación realista.
- Amplio rango de movimientos en caderas, rodillas, tobillos y espalda.
- Movilidad cervical para practicar la estabilización del paciente.

c) Vía aérea:

- Ventilación con resucitador (BVM).
- Intubación orotraqueal y nasotraqueal.
- Colocación de dispositivos de vía aérea.
- Intubación con tubo endotraqueal.
- Intubación retrógrada y con fibrobroncoscopio.
- Ventilación transtraqueal en jet.
- Cricotiroidotomía con aguja y quirúrgica.
- Traqueostomía.
- Detección de intubación selectiva del bronquio derecho.
- Distensión gástrica con la intubación esofágica.
- Laringoespasma (manual).
- Máscara laríngea (LMA).

d) Respiración:

- Respiración espontánea.
- Elevación y descenso uni y bilateral del tórax.
- Auscultación pulmonar en campos anteriores torácicos.
- Ruidos de vía aérea superior: estridor y gorgoteo.
- Descompresión bilateral con aguja.

- e) Cardíaco:
 - Monitorización de 4 derivaciones con equipo real.
 - Monitorización virtual dinámica de 12 derivaciones.
 - Desfibrilación, cardioversión y estimulación utilizando equipos reales mediante un desfibrilador externo (opcional).
- f) Circulación:
 - Toma de presión no invasiva NIBP unilateral mediante auscultación y palpación.
 - Pulsos carotídeos y femorales bilaterales.
 - Pulsos radial y braquial unilaterales.
 - Intensidad variable del pulso.
- g) RCP:
 - Cumplimiento de las recomendaciones de las guías de la AHA y de la ERC de 2015.
 - Compresiones que durante la RCP generan pulso palpable, presión arterial, onda de pulso y artefactos en el ECG.
 - Compresiones torácicas realistas en profundidad y resistencia.
 - Software que detecta la colocación de las manos, la velocidad y la profundidad de las compresiones, descompresión, las ventilaciones y ratio ventilación/compresión.
- h) Administración de medicación IM (intramuscular):
 - Tres puntos de punción intramuscular.
- i) Sistema urinario:
 - Sondaje urinario sin fluidos.
 - Genitales intercambiables.
- j) Accesos vasculares:
 - Canulación IV unilateral antecubital y en el dorso de la mano.
 - Extracción de sangre con sistemas de recogida de sangre con vacío.
 - Acceso intraóseo (IO) unilateral humeral.

- Módulo de entrenamiento de inserción de cánula intravenosa mediante ecografía (opcional).
- k) Sonidos:
- Auscultación de ruidos cardíacos, pulmonares y abdominales normales y patológicos con la tecnología StethoSym, mediante etiquetas de identificación mediante radiofrecuencia (RFID).
 - Voces y sonidos vocales pregrabados.
 - Comunicación en audio bidireccional mediante el maniquí y el instructor.

Cláusula 5. Formación (lote núm. 1)

5.1 La formación a cargo del adjudicatario incluirá:

- a) Programa de entrenamiento avanzado en el sistema CAE Learning Space Essentials, de dos días de formación más un día adicional de consultoría.
- b) Programa Avanzado de Formación y Consultoría por médico/enfermero experto en Simulación para Instructores en Simulación, de tres días de duración.

5.2 La formación a la que se refiere el apartado 5.1 anterior se llevará a cabo *in situ* en las instalaciones de la UVic-UCC en la ciudad de Vic.

5.3 La contratación del programa Simcare Premium al que se refiere la cláusula 6 del presente pliego incluirá la formación *Free Training for Life* de CAE Healthcare, que conlleva el acceso gratuito a todos los cursos de entrenamiento de simulación del grupo en el centro situado en Mainz, Alemania.

Cláusula 6. Garantía y mantenimiento (lote núm. 1)

6.1 Con la excepción a la que se refiere el apartado 6.8 de esta misma cláusula, todos los equipos y sistemas suministrados se beneficiarán durante el primer año del programa Simcare Premium, que incluirá mantenimiento, soporte, equipo de sustitución en caso de avería y actualizaciones de forma totalmente gratuita, con arreglo a las condiciones que se detallan en la presente cláusula.

6.2 Durante el primer año del programa Simcare Premium los equipos se repararán o sustituirán sin coste siempre que la incidencia no haya sido consecuencia de un uso inadecuado del equipo suministrado.

6.3 Las coberturas del programa Simcare Premium durante el primer año serán las siguientes:

<u>Cobertura</u>	<u>Incluída</u>
Soporte telefónico	Sí
Respuesta en 24 horas hábiles	Sí
Actualizaciones de software	Sí
Piezas de repuesto	Sí
Prioridad en la reparación ¹	Máxima
Portes	Sí
Mano de obra	Gratis
Mantenimiento preventivo ²	No
Desplazamientos del técnico	Sí
Equipo de sustitución en caso de avería ³	Sí

6.4 Las otras ventajas asociadas al programa Simcare Premium durante el primer año serán las siguientes:

<u>Ventaja</u>	<u>Incluída</u>
Formación Free Training for Life	Sí
Descuento en mano de obra de entrenadores de técnicas MS	15% dto.
Descuento en cursos para formación en simulación CAE/MS	15% dto.
Descuento en módulos de aprendizaje (Experiencias Clínicas Simuladas SCE™)	5% dto.

¹ Prioridad comparada con otros planes de garantía o equipos sin plan de garantía.

² Ver la cláusula 6.6 sobre condiciones del mantenimiento preventivo tras el primer año.

³ Sujeto a disponibilidad de los equipos de sustitución.

6.5 Tras el primer año, y por un plazo de seis (6) años adicionales hasta un total de siete (7), equivalentes a la vida útil estimada de los equipos, se mantendrá el programa Simcare Premium con todas sus coberturas y ventajas según quedan detalladas en los apartados 6.3 y 6.4 anteriores, añadiéndose al mismo el mantenimiento preventivo en las condiciones que a continuación asimismo se detallan.

6.6 El mantenimiento preventivo se desarrollará en al menos una visita anual a las instalaciones de la UVic-UCC para la puesta a punto de los equipos, y consistirá en la ejecución de las tareas que se indican en las siguientes áreas, junto con la realización y la evaluación de los testeos correspondientes:

- a) Una revisión y puesta a punto por parte del equipo técnico de Medical Simulator - CAE Healthcare.
- b) Chequeo funcional del equipamiento.
- c) Calibración de los pulmones si es necesario.
- d) Comprobación y ajuste del compresor.
- e) Calibración de todo el equipamiento.
- f) Ajustes neumáticos.
- g) Chequeos eléctricos y ajustes donde sea aplicable.
- h) Inspección mecánica y ajustes.
- i) Reparaciones/alineamientos si fuera necesario.
- j) Revisión de vejigas.
- k) Revisión de todos los conectores y manguitos.
- l) Revisión de los altavoces y micrófonos.
- m) Sustitución de todos los elementos averiados o defectuosos sin coste.
- n) Actualización del software de productos METI a la última versión.
- o) Inspección física y limpieza.
- p) Prueba final e inspección del maniquí.
- q) Documentación de los resultados y recomendaciones de uso.
- r) Y en general, revisión, calibración, reparación o sustitución de todos los componentes del equipo.

6.7 Todas las intervenciones de reparación se realizarán en las instalaciones de la UVic-UCC en la ciudad de Vic, siempre que sea posible; en caso que no sea posible se realizarán en las instalaciones de Medical Simulator.

6.8 Las disposiciones de la presente cláusula no se aplicarán a Learning Space, el cual se regirá por el Acuerdo de nivel de servicio de la siguiente cláusula 8.

Cláusula 7. Servicio de soporte (lote núm. 1)

7.1 En el suministro se incluirá el diseño de la arquitectura de la instalación, la instalación y la configuración de los sistemas, tanto del Learning Space como del simulador CAE Ares.

7.2 La contratación del programa Simcare Premium incluirá:

- a) Acceso ilimitado al equipo de soporte.
- b) Equipo de soporte localizado en Madrid con posibilidad de desplazamiento dentro del país.
- c) Reparación o sustitución de equipamiento adquirido a Medical Simulator durante el periodo de garantía.

7.3 Descripción del servicio:

El soporte y servicio de mantenimiento de Medical Simulator consiste en el mantenimiento y soporte tanto de piezas y hardware como de software.

7.4 Acceso al soporte técnico:

El punto de contacto para los clientes de Medical Simulator será a través de los servicios de soporte de Medical Simulator.

- a) Oficinas y servicio técnico en España:

MEDICAL SIMULATOR, S.L.
Campus Universidad Francisco de Vitoria
Ctra. de Majadahonda Km.1.800
28223 Pozuelo | Madrid (Spain)

Servicio de Asistencia Técnica
+34 902 196 788
+34 913820888 (España)

E-mail 1: sat@medical-simulator.com
Email 2: j.gdeleaniz@medical-simulator.com
E-mail 3 : c.cogolludo@medical-simulator.com

- b) Centro de soporte europeo de CAE Healthcare:

International Customer Support
CAE Healthcare
international.service@caehealthcare.com

Tel. +49 (0) 6131-4950354

Fax +49 (0) 6131-4950351

c) Atención al cliente a través de espacios virtuales:

- Plataforma virtual de acceso remoto para acceder al simulador *in situ* (help-desk).
- Página web de soporte técnico:
<https://caehealthcare.com/home/eng/support/>.
- Red de usuarios CAE Healthcare: www.hpsn.com.

7.5 Horario de asistencia:

La UVic-UCC tendrá soporte telefónico para el servicio disponible en horario de oficina de lunes a viernes (excluyendo días festivos), de 8:30 AM a 18:00 PM (zona horaria España peninsular). Por lo tanto, no se proporcionará soporte telefónico más allá de las horas indicadas (es decir, "Soporte telefónico 24/7").

Fuera de las horas normales de operación, y dentro de lo razonable, se puede programar soporte telefónico adicional con un representante de soporte al cliente de Medical Simulator.

7.6 Tiempo de respuesta:

Medical Simulator proporcionará soporte dentro de las 24 horas siguientes a la notificación de los problemas críticos y dentro de 48 horas para problemas no críticos (excepto fines de semana y días festivos).

Descripción de los niveles de prioridad:

- a) Alto (problema crítico): los sistemas están inoperativos, no funcionan.
- b) Medio (problema no crítico): no funcionan equipos periféricos o hay partes defectuosas.
- c) Bajo (problema no crítico): dudas sobre cuestiones de uso.

7.7 Las disposiciones de la presente cláusula no se aplicarán a Learning Space, el cual se regirá por el Acuerdo de nivel de servicio de la siguiente cláusula 8.

Cláusula 8. Acuerdo de nivel de servicio para Learning Space (lote núm. 1)

8.1 El suministro incluirá el soporte premium de CAE Healthcare para Learning Space denominado CAE Assurance, que supone, entre otros servicios:

- a) Acceso ilimitado a los equipos de soporte de Learning Space localizados en Madrid, Hungría y Sarasota (Florida, EEUU), a contactar a elección de la UVic-UCC.

- b) Evolución del software garantizada y actualizaciones regulares a la aplicación Learning Space.
- c) Actualizaciones al servidor del LS y las diferentes aplicaciones instaladas por Medical Simulator/CAE Healthcare.
- d) Monitorización remota Pro-Activa del sistema Learning Space: el departamento de Operaciones de Learning Space CAE Healthcare proporciona un monitoreo remoto en tiempo real del sistema de LearningSpace del cliente. Esto le da al equipo del departamento visibilidad sobre cualquier problema que pueda ocurrir en el sistema del cliente (es decir, fallo de cámara, problemas de conexión, etc.), lo que permite iniciar de forma proactiva la atención para solucionar el problema antes de que el propio cliente experimente dificultades técnicas durante el uso normal del sistema.
- e) Restauración de datos selectiva de backups previas en caso de pérdida accidental de datos o errores del usuario final.
- f) Reparación o sustitución de equipamiento adquirido a CAE Healthcare que soporte el sistema Learning Space.
- g) Entrenamiento ilimitado gratuito en las oficinas de CAE Healthcare mientras que el cliente esté bajo el contrato de garantía.
- h) Servicios de back-up nocturno.
- i) Database transfer cuando se realiza un upgrade del sistema.

8.2 Los términos de soporte y mantenimiento, junto con los términos establecidos en el Acuerdo LearningSpace, regulan el soporte y los servicios de mantenimiento que CAE Healthcare's Support and Maintenance presta al cliente para LearningSpace. Al aceptar el Acuerdo de LearningSpace, la UVic-UCC está de acuerdo con los términos establecidos en este documento.

8.2.1 Descripción del servicio:

El soporte y Servicio de Mantenimiento de CAE Healthcare Support consiste en el mantenimiento y soporte tanto de hardware como de software del sistema LearningSpace.

8.2.2 Sumario de servicios:

CAE Healthcare Support & Maintenance incluye y cubre:

- a) Actualizaciones de la aplicación LearningSpace.
- b) Actualizaciones del sistema operativo y la instalación de aplicaciones adicionales proporcionadas por CAE Healthcare.

- c) Copia de seguridad de datos nocturno de la base de datos de texto de LearningSpace.
- d) Monitorización diaria del estado de salud del servidor.
- e) Responsabilidad de cortes de servicio del servidor, discos duros, cámaras y audio.
- f) Actualizaciones regulares del sistema operativo y las aplicaciones adicionales del software de los componentes.
- g) Restauración de datos selectiva en caso de pérdida siempre que haya un respaldo de recuperación de datos detrás, que sean debido a la responsabilidad del mal uso del cliente final.
- h) Acceso telefónico a soporte durante horario laboral como se describen en la cláusula 8.2.5 siguiente.

En caso de que la UVic-UCC no esté suscrita al servicio de soporte y mantenimiento, ésta no tendrá acceso a dichos términos descritos este acuerdo.

8.2.3 Exclusiones:

CAE Healthcare's Support and Maintenance no incluye ni cubre:

- a) Soporte o actualizaciones a clientes que solían tener acceso el sistema LearningSpace.
- b) Solución de problemas con hardware y redes a los que no sea posible acceder de modo remoto. Sin embargo, CAE Healthcare participa activamente en el diagnóstico de dichos problemas.
- c) Acceso administrativo al sistema, ya que esto depende del usuario final.

8.2.4 Responsabilidades del usuario final:

Con el fin de que CAE Healthcare proporcione dicho soporte y mantenimiento la UVic-UCC se compromete a:

- a) El mantenimiento de la conectividad de su red local y la conectividad de los servidores.
- b) El mantenimiento del acceso VPN.
- c) La colaboración con el equipo de CAE Healthcare con el reemplazo de los equipos periféricos necesarios.
- d) La notificación de las incidencias vía email a CAE Healthcare Support.

8.2.5 Acceso a Soporte técnico:

a) Puntos de contacto:

El punto de contacto para los usuarios de LearningSpace será a través de Medical Simulator/CAE Healthcare LearningSpace servicios de soporte, preferentemente per medio del correo electrónico avs-support@cae.com, ya que este es el método más rápido.

Teléfono: +34 913820888 (España) (Medical Simulator)

Teléfono: +49-6131-4950354 (EMEA)

Teléfono: +44 (0) 800-917-1851 (UK)

Teléfono: 1-866-462-7920 (North America)

Email: avs-support@cae.com

b) Servicio horario de asistencia telefónica:

La UVic-UCC tendrá soporte telefónico para el servicio disponible en horario de oficina de lunes a viernes (excluyendo días festivos), de 8:30 AM a 18:00 PM (zona horaria España peninsular). Medical Simulator/CAE Healthcare ofrecerá servicios de soporte preventivo a base de analizar informes diarios sobre todos los dispositivos LearningSpace. Por lo tanto, no se proporcionará soporte telefónico más allá de las horas indicadas (es decir, "Soporte telefónico 24/7").

- Zonas horarias de América del Norte:

De lunes a viernes, de 7:00 AM a 8:00 PM (GMT -5).

- Zonas horarias europeas:

De lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM (GMT +8).

Fuera de las horas normales de operación, y dentro de lo razonable, se puede programar soporte telefónico adicional con un representante de soporte al cliente de Medical Simulator.

c) Tiempo de respuesta:

Medical Simulator/CAE Healthcare proporcionarán apoyo dentro de las 24 horas siguientes a la notificación de los problemas críticos y dentro de 48 horas para problemas no críticos (excepto fines de semana y días festivos). En el caso de un problema crítico, la UVic-UCC deberá ponerse en contacto en primer lugar con la atención al cliente por correo electrónico (avs-support@cae.com) seguido de ponerse en contacto con el soporte telefónico.

Descripción de los niveles de prioridad:

- Alto (problema crítico): los servidores del LearningSpace están inaccesibles, no se puede grabar o las grabaciones son inaccesibles.

- Medio (problema no crítico): los equipos periféricos son defectuosos, la supervisión de usuario impide programa deje de funcionar, o hay inconsistencias en los productos.
- Bajo (problema no crítico): dudas sobre cuestiones de uso.

8.2.6 Procedimiento de actualización de software:

Soporte al cliente de Medical Simulator/CAE Healthcare notificará a la UVic-UCC de actualizaciones del sistema disponibles por correo electrónico. Las actualizaciones se programarán con la UVic-UCC durante los momentos autorizados. El soporte al cliente se adhiere a las directrices de seguridad de TI dictados por el protocolo de seguridad institucional de la UVic-UCC. La UVic-UCC es responsable de garantizar que se proporcione acceso VPN durante el período de tiempo programado para la actualización de software. Además, todos los servidores deben estar activados y autorizados a conectarse a todos los ordenadores conectados a Internet en los puertos TCP 80, 443, 1194.

8.2.7 Copia de datos de seguridad (Backup):

Como parte del contrato de soporte y mantenimiento, CAE Healthcare proporcionará copias de seguridad nocturnas de los datos textuales (“sin grabado de video”) de la base de datos LearningSpace. Esta información se transmitirá todas las noches para una ubicación de servidor dedicado en la oficina corporativa CAE Healthcare en Sarasota (Florida, EEUU). El equipo de asistencia sanitaria CAE deberá comunicar a la UVic-UCC cualquier problema que se presente durante el proceso de respaldo textual.

Cualquier dato multimedia no registrado, que incluye vídeo subido por el usuario, de audio, archivos de imagen (“datos multimedia”), está incluido en el servicio de copia de seguridad remota. El vídeo grabado datos de encuentros, incluyendo LearningSpace y vídeos grabados, monitorización de pacientes, y la fisiología (“de los datos registrados”) no está incluido en la copia de seguridad fuera del sitio debido a las limitaciones de tamaño de los datos. La UVic-UCC puede comprar una solución de conmutación por error del CAE Healthcare con la matriz de almacenamiento redundante o el uso de almacenamiento en red local (“NAS”).

8.2.8 Seguridad:

La UVic-UCC debe utilizar contraseñas seguras para todas las cuentas de usuario creadas en Learning Space. Las contraseñas fuertes se definen como tener más de 8 caracteres, que no coincida con “diccionarios” de definiciones estándar, y que tiene al menos 3 de las siguientes 5 características:

- 1 o más letras mayúsculas.

- 2 o más números.
- 1 o más signos de puntuación.
- 1 o más símbolos.
- Menos de 3 de los mismos caracteres consecutivos.

8.2.9 Garantía de hardware:

Todo el hardware asociado con Learning Space se pondrá en garantía, con lo que se procederá a la reparación o sustitución de equipamiento adquirido a Medical Simulator/CAE Healthcare que soporte el sistema Learning Space. Esta cobertura se mantendrá en tanto que el Acuerdo de Nivel de Servicio LearningSpace esté activo y todos los pagos estén al día.

8.2.10 Punto de contacto de la UVic-UCC:

La UVic-UCC proporcionará al menos una persona desde el sitio del cliente para mantener una suscripción al LISTSERV de LearningSpace, ya que este es el principal medio de CAE Healthcare para transmitir información importante a los usuarios de LearningSpace. Se requiere que CAE Healthcare pueda proporcionar a la UVic-UCC (ls-support@cae.com) un contacto técnico primario (nombre, correo electrónico, número de teléfono), siendo responsable de mantener la información de contacto técnica actualizada en el caso de cambios de personal.

8.2.11 Término:

El plazo inicial para servicios de apoyo y mantenimiento será de un (1) año, a partir de la fecha de la instalación inicial del sistema LearningSpace (“Período Inicial”). Los servicios de apoyo y mantenimiento se renovarán automáticamente al final del Período Inicial, y se renovarán anualmente hasta por seis (6) años de renovación (cada uno un “Término de Renovación”).

8.2.12 Tasas de renovación y pago:

Serán pagadas anualmente en el aniversario de la fecha inicial de la instalación (“Fecha de vencimiento”). Medical Simulator presentará una factura por escrito a la UVic-UCC para el cargo de renovación anual al menos treinta (30) días anteriores a la fecha de vencimiento.

8.2.13 Servicio de entrega:

El servicio de mantenimiento y soporte de CAE Healthcare se proporcionará usando la conexión a Internet del sistema de LearningSpace de la UVic-UCC, siempre y cuando los componentes LearningSpace estén disponibles para la administración remota a través de la red, utilizando las herramientas y métodos de la UVic-UCC seleccionados para el acceso remoto.

8.2.14 Actualizaciones y compras adicionales:

El soporte y servicios de mantenimiento deberán cubrir los servicios asociados a las actualizaciones o compras adicionales a Medical Simulator/CAE Healthcare que deberán reemplazar o complementar el sistema de LearningSpace original, a menos que tales cambios o adiciones se acompañen con un contrato de soporte y mantenimiento por separado. Cualquier actualización o adición serán cubiertas a través del soporte y mantenimiento vigente en ese momento.

8.2.15 Suspensión del servicio:

En el caso de que la UVic-UCC deje de proporcionar la conectividad del sistema a CAE Healthcare por más de cinco (5) días consecutivos, los servicios de soporte y mantenimiento se suspenderán hasta que se restablezca dicha conexión.

8.2.16 Finalización de servicios:

CAE Healthcare podrá dar por terminados los servicios de soporte y mantenimiento por cualquiera de las siguientes razones, inmediatamente después de notificarlo por escrito a la UVic-UCC, si la UVic-UCC intenta, directa o indirectamente: (a) ceder o transferir cualquiera de los derechos que se le otorgan de conformidad con este Acuerdo sin la autorización previa por escrito de CAE Healthcare; (b) divulgar, en su totalidad o en parte, cualquier información confidencial; (c) utilizar el Sistema AVS de manera diferente a la autorizada en el ANS, o (d) violar las obligaciones de proteger la propiedad intelectual contenida en el Sistema AVS. Además, si la UVic-UCC no cumple con otros términos y condiciones de este Acuerdo y dicho fallo no se soluciona dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción del aviso por escrito de CAE Healthcare, CAE Healthcare puede rescindir este Acuerdo de inmediato.

Si CAE Healthcare dejara de cumplir con cualquiera de sus obligaciones con respecto al soporte y servicios de mantenimiento descritas en este documento, y dicho incumplimiento no se solventare dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación de la UVic-UCC, ésta puede cancelar la suscripción a dicho mantenimiento. En el caso de producirse dicha cancelación, la UVic-UCC tendrá derecho a un reembolso prorrateado de la cuota de renovación anual pagada por la FUB (es decir, el resto del tiempo restante de la renovación vigente en ese momento).

No obstante cualquier disposición en contrario, los servicios de soporte y mantenimiento terminarán automáticamente con la expiración de la Licencia de Software LearningSpace. En el caso de finalizar los servicios de soporte y mantenimiento, los derechos y obligaciones del cliente de licencia de software deberán continuar vigentes.

Cláusula 9. Características de las licencias Sectra (lote núm. 2)

9.1 Acceso anual al portal: Permite conectar el terminal físico existente (tableta Sectra Solution) al Sectra Education Portal. Se trata de un portal de colaboración en la nube, en el que profesores y estudiantes disponen de acceso a una extensa librería de casos, con una amplia variedad de contenido clínico, con datos reales de pacientes. A través de la red de colaboración de Sectra, las instituciones pueden compartir casos y conocimiento con otros usuarios de Sectra de todo el mundo. Esta licencia de terminal brinda acceso completo al contenido y a las herramientas 3D; sin embargo, tiene permisos restringidos para editar y guardar. Esta licencia se ejecuta en las plataformas IDS7 touch e IDS7 workstation.

9.2 Licencias anuales para profesor: Proporcionan un acceso completo a la plataforma Sectra, permitiendo acceder, visualizar y modificar una creciente biblioteca de casos de calidad garantizada basados en datos de radiología e histología de la vida real de las principales instituciones de todo el mundo. Estas licencias se adquieren en un paquete y su número es elegido y seleccionado por la entidad contratante. Pueden personalizarse para una persona específica o pueden ser utilizadas por varias personas que pueden editar, crear, eliminar, cargar, etc. El objetivo principal de estas licencias es la administración y la creación de contenido. Estas licencias se ejecutan en las plataformas IDS7 touch e IDS7 workstation.

9.3 Licencias anuales para alumno - Sectra UniView: Se trata de un visor web que permite a los alumnos ver e interactuar con imágenes médicas a alta velocidad, ya sea imágenes de radiología, imágenes que no son DICOM, videos, o incluso imágenes de patología de diapositivas completas. Con una interfaz de usuario intuitiva y una potente funcionalidad de búsqueda en toda la empresa, puede buscar información de una manera similar a la de Google y obtener un acceso rápido y seguro a las imágenes y la información relacionada del paciente desde cualquier dispositivo o integrado en su EMR. Estas licencias se adquieren en un paquete y su número es elegido y seleccionado por la entidad contratante. Las licencias están vinculadas a la suscripción al Portal de Educación que posee la entidad contratante y su adscripción está determinada por la propia entidad. Estas licencias se ejecutan en la plataforma Uniview y están destinadas a ser una versión "lite" de la suite y herramientas IDS7 3D. La principal característica de este tipo de licencia es que su usuario no deja huella, lo que significa que el estudiante puede interactuar libremente sin alterar el contenido.

Cláusula 10. Plazo, lugar y condiciones de entrega (ambos lotes)

10.1 El plazo máximo de entrega para la totalidad del suministro es de ocho (8) semanas, a partir de la fecha de formalización del contrato. Se exceptúa de ello la

renovación del acceso al Sectra Education Portal (lote núm. 2), que empezará inmediatamente después de la expiración de la suscripción actual.

10.2 El material adjudicado debe ser entregado y puesto en marcha en las instalaciones de la UVic-UCC situadas en la calle Sagrada Família, número 7 (Edificio B), de Vic (CP 08500). La empresa adjudicataria debe asumir los gastos de transporte de todo el material hasta este lugar.

10.3 La entrega del material no implica en ningún caso la certificación de su recepción y aceptación si no se cumplen todos los requisitos antes expuestos.

10.4 Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos de este pliego, y posteriormente a la instalación y puesta en marcha del material, un responsable de la empresa adjudicataria firmará el acta de recepción conjuntamente con el responsable designado por la FUB, momento en el que se dará por recibido el suministro.

Cláusula 11. Eficiencia energética (ambos lotes)

11.1 Los equipos que deban funcionar en continuo deberán estar diseñados para que su consumo eléctrico esté optimizado en función al uso que se les va a dar.

11.2 Los equipos con alto consumo eléctrico deben estar igualmente optimizados para conseguir buenos resultados en tiempos cortos y así contribuir también a la reducción del gasto energético.

Vic, mayo de 2019