

**PLEC DE CONDICIONS TECNQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA
ROBOTITZACIÓ DE LA FARMÀCIA DE L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA A
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**



INDEX

1. Objecte del Plec de prescripcions tècniques.

2. Abast dels serveis.

LOT 1 – Manteniment robotització per la preparació de citostàtics (Apoteca):

1. Justificació del manteniment.

2. Descripció de la cobertura: Característiques tècniques requerides.

3. Organització de l'equip operatiu de treball

4. Acord de nivell del servei (ANS)

5. Seguiment de servei

LOT 2- Manteniment rotatius verticals (Rotopharm).

1. Justificació del manteniment.

2. Descripció de la cobertura: Característiques tècniques requerides.

3. Organització de l'equip operatiu de treball

4. Acord de nivell del servei (ANS)

5. Seguiment de servei



1. Objecte del plec de prescripcions tècniques.

El present Plec té per objecte regular i definir l'abast i les condicions del manteniment que ha de regir la contractació del servei. L'Institut Català d'Oncologia, a la seva Farmàcia Metropolitana, té instal·lats dos robots per a la preparació de medicaments citostàtics (Apoteca) i rotatius verticals (Rotopharm) requerint el manteniment integral dels esmentats equipaments.

2. Abast dels serveis.

L'objecte de la prestació es el manteniment preventiu i correctiu – amb l'abast indicat a cada lot- dels equipaments que s'indiquen a continuació, i que son considerats requisits d'obligat compliment:

LOT 1: MANTENIMENT DE LA ROBOTITZACIÓ DE LA PREPARACIÓ DE CITOSTÀTICS DE LA FARMÀCIA ICO METROPOLITANA (APOTECA).

Model	Número de sèrie
APOTECA Chemo	11010006
APOTECA Chemo	11010010
PC APOTECA Manager	CZ290806S4

1. Justificació del manteniment

La implantació de les noves tecnologies en el servei de farmàcia ha canviat la gestió de processos i dels medicaments, a la millora de la seguretat envers al pacient i envers als professionals. Aquests sistemes han permès una millor optimització del personal, major qualitat en el treball i en el servei prestat.

Per tal de poder continuar realitzant la preparació de forma correcta, eficient i segura envers els professionals i el pacient, cal un manteniment preventiu i correctiu d'aquesta tecnologia



que permeti assegurar que la Farmàcia ICO Metropolitana pugui oferir un correcte servei als seus pacients i als professionals que hi treballen.

2. Descripció de la cobertura: Característiques tècniques requerides per Apoteca

MANTENIMENT PREVENTIU

S'entén com a tal, la revisió periòdica de seguretat, control de funcionament, ajustos, calibratges i configuracions de l'Equip i canvis periòdics, mitjançant dues visites periòdiques programades semestralment, necessàries per al correcte funcionament de l'equip.

El calendari de les visites s'establirà de mutu acord entre Serveis Informàtics i el Servei de Farmàcia de l'ICO i l'empresa adjudicada, fixant la data de realització del manteniment amb una antelació de dues setmanes.

GESTIÓ I RETIRADA DE FILTRES

L'empresa adjudicatària gestionarà i retirarà els filtres HEPA principal de cada dispositiu, entenent com a tal el residu que s'extreu durant la revisió preventiva anual i que s'ha de gestionar com a residu citostàtic. L'empresa adjudicatària podrà externalitzar el citat servei coincidint amb la revisió preventiva anual.

MANTENIMENT CORRECTIU

S'entén que el manteniment correctiu inclou la mà d'obra i els materials necessaris per a la reparació d'avaries i defectes causats per l'ús, l'aportació d'eines especials, aparells de mesurament i control necessaris per al manteniment de l'equip i l'aportació de materials de recanvi.

Els serveis de reparació s'efectuaran prèvia petició de l'Institut Català d'Oncologia, el qual es compromet a la notificació immediata de les avaries o qualsevol altra eventualitat que pugui sorgir en les màquines o instal·lacions durant el seu funcionament.

El servei de manteniment correctiu inclou el cost del temps emprat pels tècnics, les despeses de desplaçament, el cost de tots els treballs i les peces de recanvi necessàries per a aquest manteniment.



A fi de minimitzar els temps de parada de l'equip, es proporcionarà un servei de connexió remota a l'ICO mitjançant xarxa VPN per a la resolució d'algunes anomalies i la consecució de diagnòstics precisos en un temps més reduït.

Cal garantir un temps de resposta sempre inferior a 24h a partir de l'avís realitzat per l'Hospital.

Estarà inclòs en el manteniment la mà d'obra i els desplaçaments del personal de Loccioni (fabricant) i Stäubli (fabricant dels braços robòtics) – integrats a AEA Srl- els materials necessaris per a la reparació d'avaries i defectes causats per l'ús, l'aportació d'eines especials, aparells de mesurament i control necessaris per al manteniment de l'equip i l'aportació de materials de recanvi.

Per als serveis de reparació, l'hospital es compromet a la notificació immediata de les avaries o qualsevol altra eventualitat que pugui sorgir en les màquines o instal·lacions durant el seu funcionament.

SUPORT PER A LA INTRODUCCIÓ DE NOUS FÀRMACS

S'entén com a tal, els desplaçaments, la mà d'obra i els materials necessaris per a la introducció en el sistema de nous fàrmacs o presentacions dels mateixos en el sistema incloent el calibratge i validació dels vials i les seves etiquetes en aquelles ocasions que l'usuari ho sol·liciti.

La introducció de fàrmacs nous haurà de realitzar-la el personal tècnic de l'adjudicatari, en el seu horari habitual de dilluns a divendres de 8:00 a 17:00h.

MANTENIMENT SOFTWARE

S'entén com a tal, els desplaçaments, la mà d'obra i els materials necessaris per a la resolució de les avaries relacionades amb el programari de l'equip.

En aquest manteniment també estarà inclosa la instal·lació i validació de les noves versions del programari que al llarg de la vida de l'equip vagi desenvolupant el fabricant.



La data d'instal·lació de les noves versions de programari que el fabricant vagi desenvolupant s'acordarà amb el ICO amb la màxima antelació possible a fi d'optimitzar el temps d'utilització de APOTECACHemo.

QUALIFICACIÓ SISTEMA DE TRACTAMENT

S'entén que inclou la visita anual a l'ICO del personal tècnic d'una empresa externa per a la qualificació segons la norma ISO5 dels robots APOTECACHemo.

INTEGRITAT DELS FILTRES

Es comprova la integritat de tots els filtres HEPA que assegurin el filtrat de partícules dins dels robots APOTECACHemo.

COMPTAGE DE PARTÍCULES

Després del canvi del filtre HEPA principal que es realitzarà en cada manteniment preventiu anual es realitzarà un comptatge de partícules en 10 ubicacions dels robots controlant sis grandàries de partícules, segons la normativa ISO 5.

MESURES DE VELOCITAT AMB ANEMÒMETRE

El control de la norma ISO5 dins dels robots APOTECA finalitzarà amb la verificació de les velocitats de l'aire en 20 punts de cada equip per assegurar el flux laminar i l'absència de turbulències.

S'entregaran els corresponents certificats de cal. llibració dels equips utilitzats.

- Fotòmetre
- Anemòmetre
- Comptador de partícules
- Manòmetre

ACTUALITZACIONS APOTECA

Dins del contracte de Manteniment de APOTECACHemo s'inclouran les actualitzacions programari que anualment presentaran el fabricant LOCCIONI per als robots APOTECACHemo.



S'inclourà per tant la mà d'obra, els desplaçaments i els materials necessaris per a la instal·lació dels diferents components programari i/o maquinari que formin part de cada actualització.

El correcte funcionament dels equips després de la seva actualització queda certificat pel personal tècnic de mitjançant l'execució del corresponent Protocol d'Acceptació del fabricant.

S'inclouen els consumibles de substitució periòdica (anual) inclosos en el contracte de manteniment i la gestió de la retirada dels filtres com a residu de citostàtics.

- Filtre HEPA H14
- Borsa contenidora filtre HEPA
- Anell de retenció
- Filtre TP5 per a bomba de solvent
- Retira de filtres HEPA de la Farmàcia ICO Metropolitana

APOTECA m@a web

S'inclou en el contracte el subministrament del software APOTECAm@a web sense cost addicional.

RECANVIS APOTECA CLAMPS

S'inclourà dins del contracte el reemplaçament de com a màxim 5 clamps anuals sense cost.

Les característiques tècniques que s'hauran de considerar son:

REQUISITS TÈCNICS DEL SISTEMA	IMPRESCINDIBLE
MANTENIMENT PREVENTIU	
2 visites periòdiques programades semestrals	X
MANTENIMENT CORRECTIU	
La cobertura de suport i manteniment haurà d'incloure telèfon de suport a l'usuari com a mínim de dilluns a divendres (excepte festius) de 8:30 a 18h, i assistència tècnica de suport in-situ a Barcelona i temps de resposta per presència física de 6 hores des de la trucada. Aquesta cobertura inclourà tots els elements del	X



sistema.	
Inclourà la mà d'obra i els materials necessaris per a la reparació d'avaries i defectes causats per l'ús, l'aportació d'eines especials, aparells de mesurament i control necessaris	X
Inclourà el cost del temps emprat pels tècnics, les despeses de desplaçament, el cost de tots els treballs i les peces de recanvi necessàries per a aquest manteniment.	X
Cal incloure el manteniment amb la mà d'obra i els desplaçaments del personal de Loccioni (fabricant) i Stäubli (fabricant dels braços robòtics) amb els materials necessaris per a la reparació d'avaries.	X
SOPORT PER A LA INTRODUCCIÓ DE NOUS FÀRMACS	
Desplaçaments, la mà d'obra i els materials necessaris per a la introducció en el sistema de nous fàrmacs o presentacions dels mateixos en el sistema incloent el calibratge i validació dels vials i les seves etiquetes en aquelles ocasions que l'usuari ho sol·liciti	X
MANTENIMENT SOFTWARE	
Els desplaçaments, la mà d'obra i els materials necessaris per a la resolució de les avaries relacionades amb el programari de l'equip	X
La instal·lació i validació de les noves versions del programari que al llarg de la vida de l'equip vagi desenvolupant el fabricant.	X
COMPTAGE DE PARTÍCULES	
Comptatge de partícules en 10 ubicacions dels robots controlant sis grandàries de partícules, segons la normativa ISO 5.	X
MESURES DE VELOCITAT AMB ANEMÒMETRE	
Verificació de les velocitats de l'aire en 20 punts de cada equip per assegurar el flux laminar i l'absència de turbulències.	X
S'entregaran els corresponents certificats de cal. libració dels equips utilitzats. - Fotòmetre - Anemòmetre - Comptador de partícules - Manòmetre	X



ACTUALITZACIONS APOTECA	
Les actualitzacions programari que anualment presentaran el fabricant LOCCIONI per als robots APOTECACHemo Cal incloure els consumibles de substitució periòdica (anual) inclosos en el contracte de manteniment i la gestió de la retirada dels filtres com a residu de citostàtics. • Filtre HEPA H14 • Borsa contenidora filtre HEPA • Anell de retenció • Filtre TP5 per a bomba de solvent • Retira de filtres HEPA de la Farmàcia ICO Metropolitana	X
CONFIDENCIALITAT	
S'obliga a mantenir en estricta confidencialitat les dades.	X

3. Organització de l'equip operatiu de treball

En el servei de manteniment de l'equipament detallat, es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre si. A continuació es detalla els perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

L'equip de treball tindrà una experiència mínim de 2 anys en serveis similars.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continuada del personal que portin a terme la prestació del servei.

L'ICO podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteris dels responsables del ICO, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol de les normatives internes o legals.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un responsable del servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquests responsables seran els interlocutors principals amb els responsables del ICO.

4.- Acord de nivell del Servei (ANS)

La criticitat de les incidències les marcarà en primera instància els responsables del ICO. S'estableixen tres nivells:

Apoteca



Alta: Temps de resposta màxim 6 hores.

Temps de resolució estimat 24 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible.

Mitjana: Temps de resposta màxim 12 hores.

Temps de resolució estimat 48 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible..

Baixa: Temps de resposta màxim 24 hores.

Temps de resolució estimat 72 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència, podrà ser variada pels responsables del ICO, comunicada a l'adjudicatari, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

En base a aquests barems de criticitat hem d'establir un nivell d'acompliment del servei. Es proposa la definició dels següents paràmetres de control de servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre l'ICO i l'adjudicatari els que es cregui més adequats per realitzar un seguiment més acurat del servei.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat en cada incidència o proposat per la resolució pel contractista pot ser penalitzada mitjançant un descompte del l'10% de la factura mensual.

5.- Seguiment del servei

El servei de manteniment es un servei en el que la figura del responsable del servei es realment clau. El responsable del servei serà el principal interlocutor amb els responsables del ICO i serà l'encarregat de gestionar equip de treball i garantir una correcta prestació del servei. Un dels punts importants és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors del ANS, així com altres aspectes rellevants del mateix (seguiment tasques, atenció a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora continuades, etc).



L'adjudicatari presentarà un informe mensual del servei que contendrà: Resum incidències, problemes, activitats realitzades durant el període, indicadors del servei, grau de compliment del ANS i propostes de millora.

LOT 2: MANTENIMENT ROTATIUS VERTICALS (ROTOPHARM)

Els rotatius verticals Rotopharm objecte de manteniment són els següents:

Model	Unitats
Rotopharm 375-9-16	2
Rotopharm 180-09-11	1

1. Justificació del manteniment

La implantació de les noves tecnologies en el servei de farmàcia ha canviat la gestió de processos i dels medicaments, a la millora de la seguretat envers al pacient i envers als professionals. Aquests sistemes han permès una millor optimització del personal, major qualitat en el treball i en el servei prestat.

Per tal de poder continuar realitzant la preparació de forma correcta, eficient i segura envers els professionals i el pacient, cal un manteniment preventiu i correctiu d'aquesta tecnologia que permeti assegurar que la Farmàcia ICO Metropolitana pugui oferir un correcte servei als seus pacients i als professionals que hi treballen.

2. – Descripció de la cobertura: Característiques tècniques requerides

ROTATIUS VERTICALS ROTOPHARM

L'abast del servei de manteniment a prestar per l'adjudicatari en relació als equips relacionats inclou els següents conceptes:

- Comunicació d'incidències 24h/365d
- Call Center 9:00 a 22:00 365d



- Assistència Remota 8:00 a 20:00 dilluns a diumenge
- Revisions Preventives 2 De 8:00 a 20:00 h Dies Laborables
- Actuacions correctives
- Manteniment interfícies
- Informe d'actuació
- Confidencialitat

COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Telèfon i/o correu electrònic habilitat per comunicació d'incidències 24h/365D.

L'adjudicatari haurà de garantir que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat d'atenció telefònica de 9-22h/365D.

L'adjudicatari haurà d'atendre la trucada i resoldre la incidència donant instruccions telefònicament a l'usuari abans de passar a una actuació remota o una visita "in situ".

SUPORT REMOT

L'adjudicatari haurà de garantir un Servei de 08:00 a 20:00 hores de dilluns a diumenge. Quan una atenció de telefònica determini que és necessària una actuació remota cal que es procedeixi a la realització de la mateixa.

MANTENIMENT PREVENTIU DELS ROTATIUS VERTICALS

L'adjudicatari haurà de presentar la planificació de les visites preventives (mínim 2 visites anuals), en dies laborables i dins d'una jornada laboral, que contactarà amb l'hospital a fi de planificar la data adequada per dur a terme aquelles tasques tècniques necessàries per comprovar el funcionament dels equips instal·lats.

Queden incloses en les visites preventives els següents conceptes:

- Mà d'obra (de dilluns a divendres, de 08:00 a 20:00).
- Dietes i desplaçaments.
- Consumibles / fungibles.



MANTENIMENT REMOT PREVENTIU DEL PROGRAMARI DE CARRUSELS

Aquest servei permet connectar-se al servidor obtenint una sessió d'emulació. Això permet realitzar les següents funcions de manteniment.

- Administració i Revisió de Base de dades del servidor.
- Proves del sistema.
- L'actuació es realitzarà en un termini no superior a 1 hora.
- En cas de no poder resoldre's la fallada remotament per no disponibilitat de connexió remota, el tècnic assistirà en un termini màxim de 24 hores.
- L'empresa adjudicatària disposarà de còpia de seguretat de tots els programes i paràmetres de configuració del sistema instal·lat.

S'inclouen les modificacions del programari de gestió de carrusels necessàries per garantir la compatibilitat del programari instal·lat amb les noves versions de sistema operativa Windows que poguessin aparèixer al mercat. No s'inclouen les modificacions i tots els treballs que siguin necessaris per adaptar-se a noves versions de sistema operatiu.

MANTENIMENT D'INTERFÍCIES

El manteniment de les interfícies (programes d'interconnexió amb els sistemes informàtics de l'Hospital) via VPN, per assegurar el seu correcte funcionament.

També s'inclou modificacions del projecte original pel canvi de programari del sistema de gestió de magatzem i de gestió de la medicació de pacient ingressat de la Farmàcia ICO Metropolitana.

No s'inclouran les modificacions i treballs que s'hagin de realitzar per adaptar-se a canvis que puguin haver en la *interface* de comunicació o per sol·licitud de modificacions en la operativa.

INTERVENCIÓ CORRECTIVES PRESENCIALS DELS ROTATIUS VERTICALS

Els serveis de reparació s'efectuaran prèvia petició de l'Institut Català d'Oncologia, el qual es compromet a la notificació immediata de les avaries o qualsevol altra eventualitat que pugui sorgir en les màquines o instal·lacions durant el seu funcionament.



Quan sigui necessari dur a terme una actuació correctiva presencial davant la impossibilitat de resolució telefònica o remota, l'empresa autoritzada planificarà una visita "in situ" en un termini inferior a 24 hores en dies laborables per a resolució de la incidència. En cas d'incidència el cap de setmana o festiu la visita es programarà pel següent dia laborable a primera hora. La resolució de les incidències crítiques, que tinguin un impacte greu en el funcionament de l'aparell i que impedeixin el desenvolupament de les tasques habituals hauran de ser prioritzades per a la seva resolució en un termini màxim de 48h.

El cost de la intervenció inclourà el desplaçament i mà d'obra per equip de treball (independentment del nombre d'operaris). El concepte de temps d'execució a la factura només inclourà les intervencions realitzades dins de les instal·lacions, excloent el temps destinat a recepció de materials o a l'adquisició de peces de recanvi.

El servei de farmàcia ICO podrà sol·licitar al proveïdor que aporti un estoc de peces de recanvi per les avaries més habituals per tal de minimitzar les demores en la resolució d'incidències degudes a falta de peces (a càrrec de l'ICO). Addicionalment, es recomana garantir el subministrament de les peces de recanvi no disponibles a l'estoc de peces de recanvi del centre, en un termini no superior a 48h.

A fi de minimitzar els temps de parada de l'equip, es proporcionarà un servei de connexió remota a l'ICO mitjançant xarxa VPN per a la resolució d'algunes anomalies i la consecució de diagnòstics precisos en un temps més reduït.

INTERVENCIONS CORRECTIVES PRESENCIALS DEL PROGRAMARI

Quan sigui necessari dur a terme una actuació correctiva presencial del programari davant la impossibilitat de resolució telefònica o remota, l'empresa autoritzada planificarà una visita "in situ" en un termini inferior a 4 hores en dies laborables per a resolució de la incidència.

El cost d'aquesta intervenció només s'aplicarà al desplaçament, i d'acord a les tarifes definides, atès que el temps de treball destinat a aquesta activitat ja està impactada en el propi contracte de manteniment.

INFORME D'ACTUACIÓ

Al final de cada visita d'actuació al local del client, el tècnic de l'empresa adjudicatària completarà un informe d'actuació, en el qual indicarà el nom del tècnic, la data, les hores treballades, el motiu de l'actuació, la naturalesa de les anomalies oposades, la naturalesa del



treball efectuat i de les peces revisades i/o substituïdes si escau, i eventualment, qualsevol observació d'utilitat futura.

Aquest informe d'actuació es farà per triplicat, signat pel client i pel tècnic de l'adjudicatari de manera que un dels exemplars serà lliurat al client.

CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari haurà de mantenir la confidencialitat de les dades a les que l'adjudicatari tingui accés com a conseqüència del servei a realitzar, tant respecte de l'Hospital com de pacients i/o tercers, sent responsable de l'incompliment de tal obligació, on s'inclou al seu personal, responent de la infracció de l'establert en Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals i legislació complementària.

Les característiques tècniques que s'hauran de considerar són:

REQUISITS TÈCNICS DEL SISTEMA	IMPRESCINDIBLE
COMUNICACIÓ D'INCIDÈNCIES 24H/365D	
Cal atendre la trucada i resoldre la incidència donant instruccions telefònicament a l'usuari. En horari nocturn comunicació via correu electrònic.	X
CALL CENTER 9-22H/365D	
Cal atendre la trucada i resoldre la incidència donant instruccions telefònicament a l'usuari En horari nocturn comunicació via correu electrònic.	X
SUPORT REMOT 8-20H/365D	
Servei 08:00 a 20:00 de dilluns a diumenge	X
MANTENIMENT PREVENTIU	
Es planificaran les revisions preventives en dies laborables i dins d'una jornada laboral. Queden incloses en les visites preventives els següents conceptes: Mà d'obra (de dilluns a divendres, de 08:00 a 20:00).	X



• Dietes i desplaçaments. • Consumibles / fungibles.	
MANTENIMENT REMOT PREVENTIU DEL PROGRAMARI DE CARRUSELS	
Permet realitzar les següents funcions de manteniment. • Administració i Revisió de Base de dades del servidor. • Proves del sistema. • L'actuació es realitzarà en un termini no superior a 1 hora . • En cas de no poder resoldre's la fallada remotament per no disponibilitat de connexió remota, el tècnic assistirà en un termini màxim de 24 hores. • L'empresa adjudicatària disposarà de còpia de seguretat de tots els programes i paràmetres de configuració del sistema instal·lat.	X
INTERVENCIONS CORRECTIVAS PRESENCIALS	
La present proposta contempla el manteniment de les interfícies (programes d'interconnexió amb els sistemes informàtics de l'Hospital) via VPN, per assegurar el seu correcte funcionament.	X
MANTENIMENT D'INTERFÍCIES	
Manteniment de les interfícies (programes d'interconnexió amb els sistemes informàtics de l'Hospital) via VPN, per assegurar el seu correcte funcionament.	X
També s'inclou modificacions del projecte original pel canvi de programari del sistema de gestió de magatzem i de gestió de la medicació de pacient ingressat de la Farmàcia ICO Metropolitana.	X
INFORME D'ACTUACIÓ	



El tècnic de l'empresa adjudicatària completarà un informe d'actuació, en el qual indicarà el nom del tècnic, la data, les hores treballades, el motiu de l'actuació, la naturalesa de les anomalies oposades, la naturalesa del treball efectuat i de les peces revisades i/o substituïdes si escau, i eventualment, qualsevol observació d'utilitat futura.	X
CONFIDENCIALITAT	
S'obliga a mantenir en estricta confidencialitat les dades.	X

3. – Organització de l'equip operatiu de treball

En el servei de manteniment dels equipaments detallats, es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre si. A continuació es detalla els perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

L'equip de treball tindrà una experiència mínim de 2 anys en serveis similars.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continuada del personal que portin a terme la prestació del servei.

L'ICO podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del ICO, no presenti una adequada capacitat professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol de les normatives internes o legals.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un responsable del servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquests responsables seran els interlocutors principals amb els responsables del ICO.

4.- Acord de nivell del Servei (ANS)

La criticitat de les incidències les marcarà en primera instància els responsables del ICO. S'estableixen tres nivells:

Rotopharm

Alta: Temps de resposta màxim 6 hores.

Temps de resolució estimat 24 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible.

Mitjana: Temps de resposta màxim 12 hores.



Temps de resolució estimat 48 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible..

Baixa: Temps de resposta màxim 24 hores.

Temps de resolució estimat 72 hores, facilitant una estimació acurada del temps màxim previst de resolució a la major brevetat possible.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència, podrà ser variada pels responsables del ICO, comunicada a l'adjudicatari, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

En base a aquests barems de criticitat hem d'establir un nivell d'acompliment del servei. Es proposa la definició dels següents paràmetres de control de servei.

- Resolució de la incidència i/o estimació acurada del temps màxim previst de resolució dins dels intervals definits per cada tipus d'incidència

- Nombre d'incidències reportades que requereixin intervenció correctiva presencial del sistema rotatiu vertical

- Nombre d'incidències reportades que requereixin intervenció correctiva del programari

El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre l'ICO i l'adjudicatari els que es cregui més adequats per realitzar un seguiment més acurat del servei.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat en cada incidència o proposat per la resolució pel contractista pot ser penalitzada mitjançant un descompte del l'10% de la factura mensual.

5.- Seguiment del servei

El servei de manteniment es un servei en el que la figura del responsable del servei es realment clau. El responsable del servei serà el principal interlocutor amb els responsables del ICO i serà l'encarregat de gestionar equip de treball i garantir una correcta prestació del servei. Un dels punts importants és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors del ANS, així com altres aspectes rellevants del mateix (seguiment tasques, atenció a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora continuades, etc).



L'adjudicatari presentarà un informe mensual del servei que contendrà: Resum incidències, problemes, activitats realitzades durant el període, indicadors del servei, grau de compliment del ANS i propostes de millora.

Sandra Fontanals Martínez
Cap clínic del servei de farmàcia de l'ICO Hospitalet
Institut Català d'Oncologia
L'Hospitalet de Llobregat

