

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT DEL SERVEI DE
MANTENIMENT INTEGRAL, ACTUALITZACIÓ I SUPORT TÈCNIC
DELS SISTEMES DE DISPENSACIÓ AUTOMÀTICA DE MEDICACIÓ
PYXIS® I KARDEX® DEL CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA.**

EXP. 24_CSA_N_2024

1. OBJECTE.....	4
2. ABAST DEL SERVEI	4
3. LOT 1.- SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL DELS SISTEMES DE DISPENSACIÓ AUTOMÀTICA DE MEDICACIÓ PYXIS®	4
3.1 MANTENIMENT NORMATIU	5
3.2 MANTENIMENT PREDICTIU.....	5
3.3 MANTENIMENT PREVENTIU	5
3.4 MANTENIMENT CORRECTIU	6
3.5 MANTENIMENT DE SOFTWARE, L·LICÈNCIES I CONNECTIVITAT	6
3.6 SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA - SAT	7
3.7 NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES	7
3.8 PLA DE MANTENIMENT ANUAL - CALENDARI.....	8
3.9 INFORMES TÈCNICS	8
3.9.1 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT PREVENTIU	8
3.9.2 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT CORRECTIU.....	8
3.9.3 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT INTEGRAL ANUAL.....	9
3.10 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS	9
4. LOT 2.- MANTENIMENT INTEGRAL DELS SISTEMES D'EMMAGATZEMATGE AUTOMATITZAT KARDEX® I EL SOFTWARE STOCKEY®CENTRAL.....	10
4.1 MANTENIMENT NORMATIU	10
4.2 MANTENIMENT PREDICTIU.....	10
4.3 MANTENIMENT PREVENTIU	10
4.4 MANTENIMENT CORRECTIU	11
4.5 MANTENIMENT DE SOFTWARE, L·LICÈNCIES I CONNECTIVITAT	11
4.6 SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA - SAT	12
4.7 NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES	12
4.8 PLA DE MANTENIMENT ANUAL - CALENDARI.....	13
4.9 INFORMES TÈCNICS	13
4.9.1 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT PREVENTIU	14
4.9.2 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT CORRECTIU.....	14
4.9.3 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT INTEGRAL ANUAL.....	14
4.10 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS	15
4.11 MILLORES TÈCNIQUES DE SEGURETAT ALS SISTEMES D'EMMAGATZEMATGE AUTOMATITZATS KARDEX®	15
5. OBLIGACIONS DE L' ADJUDICATARI.....	15
6. RESPONSABILITAT CIVIL	16

7.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	16
8.	SEGUIMENT, COMPLIMENT I PENALITZACIONS DEL CONTRACTE	18
9.	ESTRUCTURA OFERTA	20

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions de contractació del servei de manteniment integral, actualització i suport tècnic dels sistemes de dispensació automàtica de medicació Pyxis® i Kardex® del Consorci Sanitari de l'Anoia (en endavant CSA).

El present contracte es divideix en lots en els que es detallen les característiques i aspectes específics a complir per poder licitar per a cadascun d'ells.

Els lots en què es divideix el contracte són:

- Lot 1: Servei de Manteniment integral dels sistemes de dispensació automàtica de medicació Pyxis®.
- Lot 2: Servei de Manteniment integral dels sistemes d'emmagatzematge automatitzat Kardex® i el software Stockey®Central.

2. ABAST DEL SERVEI

L'abast de les prestacions per al manteniment integral que s'inclouen en aquesta licitació són les tasques i revisions de Manteniment Normatiu, Predictiu, Preventiu, Correctiu, llicències, actualització i connectivitat dels Sistemes de dispensació automàtica de medicació Pyxis® i Kardex®, en el que s'inclouran les especificacions de cada lot.

També s'inclou en l'abast del servei les modificacions tècniques de seguretat dels equips Kardex®, exigits pel fabricant, els quals s'hauran d'executar durant el l'any 2025.

3. LOT 1.- SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL DELS SISTEMES DE DISPENSACIÓ AUTOMÀTICA DE MEDICACIÓ PYXIS®

Els equips Pyxis® MedStation instal·lats a l'Hospital Universitari d'Igualada són:

Ubicació	Equip	n/s
Urgències 1	MedStation ES 6 DRW MN, FMR, 4FM, BioID, SP-ALLv	15930539
	MED3K ES SET DRAWER AUX-7 MATRIX	8000116848
	MED3K SGL AUX 4 DOORS	8000117879
	SMART REMOTE MANAGER V4,2 +	12777710
Urgències 2	MedStation ES 6 DRW MN, FMR, 4FM, BioID, SP-ALLv	15930292
	MED3K SGL AUX 4 DOORS	8000117878
UCI	MedStation ES 6DRW MN, FMR, 4FM, BioID, SP-ALLv	15930544
	MED ES SET DRAWER AUX-7 MATRIX	8000106304
	MED3K SINGLE AUX 4 DOORS,0DRW	8000117880
	SMART REMOTE MANAGER V4,2 +	12777712
Bloc Quirúrgic	MedStation ES 6 DRW MN, FMR, 5FM, BioID, SP-ALLv	15930543
	MED3K SINGLE AUX 4 DOORS	8000117877
	MED ES SGL COLUMN AUX 4 DOORS	15958367
	SMART REMOTE MANAGER ES	15962056

3.1 MANTENIMENT NORMATIU

Es defineix com a Manteniment Normatiu el manteniment que cal realitzar per donar compliment a la legislació vigent, emetent els certificats que s'escaiguin en cada cas, durant la durada del contracte.

3.2 MANTENIMENT PREDICTIU

Es defineix com a Manteniment Predictiu els controls sistematitzats que es realitzen als equips per tal d'avaluar l'estat, evolució i ús de l'equip, i així poder evitar avaries durant la durada del contracte.

3.3 MANTENIMENT PREVENTIU

Es defineix com a Manteniment Preventiu les intervencions de manteniment programades, i periodificades durant la durada del contracte, que s'han de realitzar per evitar riscos o danys futurs.

S'han de realitzar, com a mínim, **una (1) revisió de manteniment preventiu anual** de cada sistema Pyxis®, i estan inclosos tots els costos associats.

En el manteniment preventiu estan inclosos tots els costos de mà d'obra, desplaçament, materials, recanvis i peces necessàries, que indiqui el fabricant, pel correcte funcionament dels Sistemes Pyxis®.

Revisions i tasques de manteniment preventiu, mínimes, previstes en aquesta licitació:

- Revisió periòdica de l'equip seguint els requisits tècnics, instruccions i manuals definits pel fabricant, així com els punts definits en l'Annex 1 – MP Pyxis®.
- Revisió periòdica de seguretat i control de funcionament, ajustos, calibratges i altres operacions necessàries per al correcte funcionament de l'equip.

Les revisions s'han de realitzar seguint la normativa vigent durant la durada del contracte.

Les visites de manteniment preventiu es programaran de mutu acord entre el Servei Tècnic de l'adjudicatari i el Servei de Manteniment del CSA, responsable del control d'execució del Manteniment Preventiu, el qual coordinarà l'actuació amb l'àrea assistencial corresponent.

L'adjudicatari informará, amb 15 dies d'antelació i per escrit, al Servei de Manteniment del CSA, el Servei de Farmàcia i a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient, sobre la necessitat d'interrompre el funcionament normal de l'equip per a realitzar les intervencions de manteniment preventiu, indicant la periodicitat i la durada. En cas que no s'informi amb l'antelació prevista i no s'obtingui la confirmació per a la data proposada, si el tècnic es presenta al centre sense confirmació, el CSA es reserva el dret de no permetre la realització del manteniment preventiu per l'afectació a l'àrea assistencial.

Abans d'iniciar cap intervenció de manteniment preventiu el personal del servei tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Manteniment del CSA per informar de la seva presència al centre, aquest servei durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs, per assegurar el compliment de la norma en matèria de seguretat i salut.

Una vegada iniciada la revisió de manteniment preventiu el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la revisió.

Després de cada revisió preventiva, la persona responsable de l'àrea assistencial, conjuntament amb el Servei de Manteniment del CSA comprovarà, en presència del servei tècnic responsable de la revisió, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat al manteniment efectuat.

3.4 MANTENIMENT CORRECTIU

Es defineix Manteniment Correctiu com les operacions correctives necessàries per a la reparació d'avaries i/o defectes de l'equip objectes d'aquest contracte.

El servei de Manteniment Correctiu inclou totes les despeses i costos associats que es puguin derivar de les tasques de reparació: mà d'obra, desplaçaments, elements auxiliars, instal·lacions, materials, peces de recanvi i altres.

El servei de Manteniment Correctiu inclourà les reparacions d'avaría, ajustaments i substitucions de peces que siguin necessàries pel correcte funcionament dels equips, en cas que hi hagi peces i/o elements que no es puguin reparar, es procedirà a la seva substitució, sense cap cost addicional.

Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

3.5 MANTENIMENT DE SOFTWARE, LLICÈNCIES I CONNECTIVITAT

El servei de manteniment inclou el **manteniment i actualitzacions de software, programaris, llicències (Grifols Reporting), servidors i hardware dels Sistemes Pyxis® instal·lats**, així com les actualitzacions i modificacions que es vagin desenvolupant per part del fabricant per millorar les seves prestacions de funcionament.

Els servidors a mantenir en aquest contracte seran:

Equip	Server
w19pyxis	Windows Server Datacenter 2019
CSAVPYXISCCE	Windows Server Standard 2016
CSAVPYXISSC	Windows Server Standard 2019
CSAVPYXISAV (PYX207500SM)	Windows Server Standard 2016

En cas que l'adjudicatari, realitzi una actualització i es produeixi algun error/anomalia, i es decideixi, tant per part del CSA com de l'adjudicatari, mantenir la versió anterior de software es seguirà donant servei de manteniment a les diferents versions de software dels Sistemes Pyxis® instal·lats.

L'adjudicatari es farà càrrec de tots els costos associats del manteniment: llicències, softwares i/o la part de la interface que li suposi subministrar elements, peces, accessoris, mà d'obra i desplaçaments.

Les operacions de manteniment les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

L'adjudicatari informarà, amb 15 dies d'antelació i per escrit, a la Direcció de Sistemes del CSA, el Servei de Farmàcia i a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient, la necessitat de realització d'actuacions de manteniment i actualitzacions als sistemes d'informacions, servidors, aplicacions i hardware dels Sistemes Pyxis® instal·lats, en cas que:

- Impliqui afectació al sistema de ciberseguretat del centre.
- Impliqui afectació als servidors.
- les actuacions puguin interrompre el funcionament normal de l'equip, indicant la periodicitat i la durada.

3.6 SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA - SAT

El Servei de Manteniment Integral ha d'incloure un Servei d'Assistència Tècnica (en endavant SAT), que inclogui:

- Un **Servei Telefònic d'Assistència Tècnica** (en endavant STAT) per a l'atenció de consultes i incidències sobre els sistemes Pyxis®, tant referides al programari, funcionament, dubtes tècnics, avaries i altres. **L'assistència a través d'aquest servei telefònic i de connectivitat remota haurà d'estar garantida les 24h/dia, 365 dies/any.**
- Un **Servei Tècnic Presencial**, per resoldre les incidències físicament el centre.

3.7 NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

El Servei de Manteniment del CSA, l'Àrea de Farmàcia, la Direcció de Sistemes i/o l'àrea assistencial del CSA on estiguin ubicats els sistemes Pyxis® podran notificar qualsevol incidència al servei telefònic d'assistència tècnica, en l'instant que es produeixi.

El temps màxim de resposta per la notificació d'incidències és de **quatre (4) hores** des de la seva notificació, en la qual el STAT intentarà resoldre la incidència donant instruccions als usuaris del CSA.

En cas de no poder solucionar la incidència via telefònica, s'haurà de dur a terme **assistència en remot**, si la incidència no es pot resoldre en remot, el Servei Tècnic de l'adjudicatari farà **assistència presencial** en un **màxim de vuit (8) hores laborables**, des de la seva notificació.

Abans d'iniciar cap intervenció el personal del Servei Tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Manteniment per incidències i/o avaries, i a la Direcció de Sistemes, en cas d'afectació als programaris, servidors, etc., per informar de la seva presència al centre, aquest durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs.

Una vegada iniciades les operacions el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la incidència.

Després de cada intervenció la persona responsable de l'àrea assistencial, conjuntament amb el Servei de Manteniment del CSA i/o la Direcció de Sistemes, si s'escau, comprovarà, en presència del servei tècnic de l'adjudicatari, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat a la intervenció efectuada.

Les intervencions presencials es realitzaran dins de jornada laboral de 8:00 a 17:00, de dilluns a dijous laborables, i de 8:00 a 14:00 els divendres laborables.

El temps màxim de **resolució de qualsevol tipus d'incidència és de 48 hores**, comptades a partir de la recepció de l'avís al STAT. En cas que finalitzi aquest termini sense que la incidència hagi quedat resolta, el CSA es reserva el dret d'aplicar penalitzacions per cada 24h que el servei assistencial no disposi de l'equip en funcionament.

3.8 PLA DE MANTENIMENT ANUAL - CALENDARI

L'adjudicatari haurà d'elaborar un Pla de Manteniment Anual que inclogui el calendari de les actuacions de manteniment normatiu, si s'escau, manteniment preventiu d'equipament i les actualitzacions de software, servidors, etc. previstes per l'any següent; així com les actuacions que impliquin una aturada programada dels equips.

Aquest calendari s'haurà de lliurar al CSA abans del 31 de desembre de l'any en curs. En cas que no es lliuri dins del termini d'un mes posterior a la data límit prevista en aquest apartat, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

En cas que l'adjudicatari no realitzi el Manteniment Preventiu dels equips en el termini previst en el Calendari del Pla de Manteniment Anual, aquest podrà ser penalitzat.

3.9 INFORMES TÈCNICS

L'empresa adjudicatària presentarà la documentació i els informes tècnics de les intervencions realitzades a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient del CSA.

3.9.1 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT PREVENTIU

El servei contractat inclou la redacció d'Informe Tècnic de Manteniment Preventiu, en format digital, que inclourà, com a mínim, la següent informació:

- Hora d'inici i finalització dels treballs.
- Llistat d'execució de totes les operacions preventives programades.
- Relació de recanvis i/o peces substituïdes.
- Confirmació explícita que el sistema Pyxis® queda en condicions correctes de funcionament i seguretat.
- Qualsevol observació o recomanació que es consideri pertinent.

Aquest informe es lliurarà a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient del CSA en un termini **d'un (1) mes** des de la intervenció. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

3.9.2 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT CORRECTIU

Sempre que hi hagi una notificació d'incidència caldrà presentar un informe tècnic detallat en format detallat, com a mínim, amb la següent informació:

- Hora d'inici i finalització del treball realitzat.
- Temps de resposta.
- Temps de resolució

- Diagnòstic de l'avaria i causa estimada. Si l'avaria no ha estat fortuïta, definició de mesures i recomanacions per evitar la repetició.
- Solucions provisionals i/o definitives.
- Descripció de la reparació efectuada.
- Relació de mitjans humans i materials, recanvis i/o peces utilitzats.
- Confirmació explícita que l'aparell queda en condicions correctes de funcionament i seguretat.

Aquest informe es presentarà com a màxim, el primer dia laborable següent a la resolució de la incidència. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

3.9.3 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT INTEGRAL ANUAL

L'empresa adjudicatària presentarà anualment un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període.

Aquest informe ha d'incloure:

- Resum manteniment normatiu, en cas d'haver-se realitzat.
- Resum manteniment predictiu.
- Resum manteniment preventiu, equipament i sistemes d'informació.
- Resum manteniment correctiu – avaries resoltes i pendents.
- Càlcul de temps d'equip aturat.
- Recomanacions i previsions d'accions significatives a realitzar en els períodes posteriors.

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim el 31 de gener de l'any següent del contracte, en format digital. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

L'empresa adjudicatària presentarà a la finalització del contracte un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període en els mateixos termes i condicions que l'Informe Tècnic Anual.

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim 30 dies després de la data de finalització del contracte. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

3.10 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

Per coordinar i realitzar totes les activitats que es derivin del contracte, el licitador ha de disposar d'un equip de treball format per:

- Responsable del Contracte: interlocutor únic amb el CSA per tal de donar compliment a les condicions d'aquest contracte.
- Servei Telefònic d'Assistència Tècnica, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.
- Servei Tècnic Presencial, per resoldre les incidències físicament el centre, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la maquinària, les eines i els estris necessaris per a dur a terme les tasques objecte d'aquesta contractació.

4. LOT 2.- MANTENIMENT INTEGRAL DELS SISTEMES D'EMMAGATZEMATGE AUTOMATITZAT KARDEX® I EL SOFTWARE STOCKEY®CENTRAL.

Els equips Kardex® instal·lats a l'Hospital Universitari d'Igualada són:

Ubicació	Nom	Equip	n/s
Farmàcia	Kardex Magatzem Vertical 1	FARMADOSIS 120 20 12 GL	06007744-001
	Kardex Magatzem Vertical 2	FARMADOSIS 120 20 12 GL	06007744-002
		STK-Cen: Term. 17" Control Armario	C17W210302
		LICENCIA STOCKEY PUESTO UNIT	
		LICENCIA STOCKEY WEB	
	Kardex Nevera	FARMADOSIS 120 12,12STD 3 NIVELES	06007741-001
		STK-Cen: Term. 17" Control Armario	C17W210301
		LICENCIA STOCKEY PUESTO UNIT N/A	

4.1 MANTENIMENT NORMATIU

Es defineix com a Manteniment Normatiu el manteniment que cal realitzar per donar compliment a la legislació vigent, emetent els certificats que s'escaiguin en cada cas, durant la durada del contracte.

4.2 MANTENIMENT PREDICTIU

Es defineix com a Manteniment Predictiu els controls sistematitzats que es realitzen als equips per tal d'avaluar l'estat, evolució i ús de l'equip, i així poder evitar avaries durant la durada del contracte.

4.3 MANTENIMENT PREVENTIU

Es defineix com a Manteniment Preventiu les intervencions de manteniment programades, i periodificades durant la durada del contracte, que s'han de realitzar a l'equip per evitar riscos o danys futurs.

S'han de realitzar, com a mínim, les següents revisions:

- **Dues (2) revisions de manteniment preventiu anual per cada Kardex® magatzem vertical.**
- **Tres (3) revisions de manteniment preventiu anual del Kardex® refrigerat, per servei tècnic frigorista especialitzat.**

En el manteniment preventiu estan inclosos tots els costos de mà d'obra, desplaçament, materials, recanvis i peces necessàries, que indiqui el fabricant, pel correcte funcionament dels Sistemes Kardex®.

Revisions i tasques de manteniment preventiu, mínimes, previstes en aquesta licitació:

- Revisió periòdica de l'equip aplicant la UNE_EN 15095:2007+A1:2008 per sistemes automàtics d'emmagatzematge, així com els requisits tècnics, instruccions i manuals definits pel fabricant en l'Annex 2 – MP Kardex®.
- Revisió periòdica del Kardex® Frigorífic
- Revisió periòdica de seguretat i control de funcionament, ajustos, calibratges i altres operacions necessàries per al correcte funcionament de l'equip.

Les revisions s'han de realitzar seguint la normativa vigent durant la durada del contracte.

Les visites de manteniment preventiu es programaran de mutu acord entre el Servei Tècnic de l'adjudicatari i el Servei de Manteniment del CSA, responsable del control d'execució del Manteniment Preventiu, el qual coordinarà l'actuació amb l'àrea assistencial corresponent.

L'adjudicatari informará, amb 15 dies d'antelació i per escrit, al Servei de Manteniment del CSA, el Servei de Farmàcia i a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient, sobre la necessitat d'interrompre el funcionament normal de l'equip per a realitzar les intervencions de manteniment preventiu, indicant la periodicitat i la durada. En cas que no s'informi amb l'antelació prevista i no s'obtingui la confirmació per a la data proposada, si el tècnic es presenta al centre sense confirmació, el CSA es reserva el dret de no permetre la realització del manteniment preventiu per l'afectació a l'àrea assistencial.

Abans d'iniciar cap intervenció de manteniment preventiu el personal del servei tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Manteniment del CSA per informar de la seva presència al centre, aquest servei durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs, per assegurar el compliment de la norma en matèria de seguretat i salut.

Una vegada iniciada la revisió de manteniment preventiu el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la revisió.

Després de cada revisió preventiva, la persona responsable de l'àrea assistencial, conjuntament amb el Servei de Manteniment del CSA comprovarà, en presència del servei tècnic responsable de la revisió, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat al manteniment efectuat.

4.4 MANTENIMENT CORRECTIU

Es defineix Manteniment Correctiu com les operacions correctives necessàries per a la reparació d'avaries i/o defectes de l'equip objectes d'aquest contracte.

El servei de Manteniment Correctiu inclou totes les despeses i costos associats que es puguin derivar de les tasques de reparació: mà d'obra, desplaçaments, elements auxiliars, instal·lacions, materials, peces de recanvi i altres.

El servei de Manteniment Correctiu inclourà les reparacions d'avaria, ajustaments i substitucions de peces que siguin necessàries pel correcte funcionament dels equips, en cas que hi hagi peces i/o elements que no es puguin reparar, es procedirà a la seva substitució, sense cap cost addicional.

Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

4.5 MANTENIMENT DE SOFTWARE, LLICÈNCIES I CONNECTIVITAT

El servei de manteniment inclou el **manteniment i actualitzacions de software, programaris, llicències, servidors i hardware dels Sistemes Kardex® instal·lats**, així com les actualitzacions i modificacions que es vagin desenvolupant per part del fabricant per millorar les seves prestacions de funcionament.

El contracte inclou totes les despeses i costos associats del manteniment: llicències, softwares i/o la part de la interface que li suposi subministrar, elements, peces, accessoris mà d'obra i desplaçaments.

Els servidors a mantenir en aquest contracte seran:

Equip	Server
CSAVGRIFOLS	Servidor Reporting Grifols

Llicències a mantenir:

- Mercurio AG
- Mercurio KVREF
- Mercurio Servidor

Les operacions de manteniment les realitzarà el Servei Tècnic de l'adjudicatari.

En cas que l'adjudicatari, realitzi una actualització i es produeixi algun error/anomalia, i es decideixi, tant per part del CSA com de l'adjudicatari, mantenir la versió anterior de software es seguirà donant servei de manteniment a les diferents versions de software dels Sistemes Kardex® instal·lats.

L'adjudicatari informará, amb 15 dies d'antelació i per escrit, a la Direcció de Sistemes del CSA, el Servei de Farmàcia i a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient, la necessitat de realització d'actuacions de manteniment i actualitzacions als sistemes d'informacions, servidors, aplicacions i hardware dels Sistemes Kardex® instal·lats, en cas que:

- Impliqui afectació al sistemes de ciberseguretat del centre.
- Impliqui afectació als servidors.
- les actuacions puguin interrompre el funcionament normal de l'equip, indicant la periodicitat i la durada.

4.6 SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA - SAT

El Servei de Manteniment Integral ha d'incloure un Servei d'Assistència Tècnica (en endavant SAT), que inclogui:

- Un **Servei Telefònic d'Assistència Tècnica** (en endavant STAT) per a l'atenció de consultes i incidències sobre els sistemes Kardex®, tant referides al programari, funcionament, dubtes tècnics, avaries i altres. **L'assistència a través d'aquest servei telefònic i de connectivitat remota haurà d'estar garantida les 24h/dia, 365 dies/any.**
- Un **Servei Tècnic Presencial**, per resoldre les incidències físicament el centre.
- Un **Servei Tècnic Frigorista Especialitzat 24h/365dies.**

4.7 NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

El Servei de Manteniment del CSA, l'Àrea de Farmàcia, la Direcció de Sistemes i/o l'àrea assistencial del CSA on estiguin ubicats els sistemes Kardex® podran notificar qualsevol incidència al servei telefònic d'assistència tècnica, en l'instant que es produeixi.

El temps màxim de resposta per la notificació d'incidències és de **quatre (4) hores** des de la seva notificació, en la qual el STAT intentarà resoldre la incidència donant instruccions als usuaris del CSA.

En cas de no poder solucionar la incidència via telefònica, s'haurà de dur a terme **assistència en remot**, si la incidència no es pot resoldre en remot, el Servei Tècnic de l'adjudicatari farà **assistència presencial** en un **màxim de vuit (8) hores laborables**, des de la seva notificació.

Abans d'iniciar cap intervenció el personal del Servei Tècnic s'ha de dirigir físicament al Servei de Manteniment per incidències i/o avaries, i a la Direcció de Sistemes, en cas d'afectació als programaris, servidors, etc., per informar de la seva presència al centre, aquest durà un control de la seva ubicació i execució dels treballs.

Una vegada iniciades les operacions el Servei Tècnic de l'adjudicatari no podrà interrompre els treballs fins a la finalització definitiva de la incidència.

Després de cada intervenció la persona responsable de l'àrea assistencial, conjuntament amb el Servei de Manteniment del CSA i/o la Direcció de Sistemes, si s'escau, comprovarà, en presència del servei tècnic de l'adjudicatari, el correcte funcionament dels equips per donar la seva conformitat a la intervenció efectuada.

Les intervencions presencials es realitzaran dins de jornada laboral de 8:00 a 17:00, de dilluns a dijous laborables, i de 8:00 a 14:00 els divendres laborables.

En cas d'emergència d'avaria urgent dels equips Kardex que puguin afectar directament a la dispensació dels medicaments a pacients en el mateix dia, el Servei Tècnic presencial s'activarà, de forma excepcional, i si és necessari, fora de l'horari previst de manteniment correctiu.

El temps màxim de **resolució de qualsevol tipus d'incidència és de 48 hores**, comptades a partir de la recepció de l'avís al STAT. En cas que finalitzi aquest termini sense que la incidència hagi quedat resolta, el CSA es reserva el dret d'aplicar penalitzacions per cada 24h que el servei assistencial no disposi de l'equip en funcionament.

4.8 PLA DE MANTENIMENT ANUAL - CALENDARI

L'adjudicatari haurà d'elaborar un Pla de Manteniment Anual que inclogui el calendari de les actuacions de manteniment normatiu, si s'escau, manteniment preventiu d'equipament i les actualitzacions de software, servidors, etc. previstes per l'any següent; així com les actuacions que impliquin una aturada programada dels equips.

Aquest calendari s'haurà de lliurar al CSA abans del 31 de desembre de l'any en curs. En cas que no es lliuri dins del termini d'un mes posterior a la data límit prevista en aquest apartat, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

En cas que l'adjudicatari no realitzi el Manteniment Preventiu dels equips en el termini previst en el Calendari del Pla de Manteniment Anual, aquest podrà ser penalitzat.

4.9 INFORMES TÈCNICS

L'empresa adjudicatària presentarà la documentació i els informes tècnics de les intervencions realitzades a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient del CSA.

4.9.1 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT PREVENTIU

Cal realitzar l'Informe Tècnic de Manteniment Preventiu en format digital que inclourà, com a mínim, la següent informació:

- Hora d'inici i finalització dels treballs.
- Llistat d'execució de totes les operacions preventives programades.
- Relació de recanvis i/o peces substituïdes.
- Confirmació explícita que el sistema Pyxis® queda en condicions correctes de funcionament i seguretat.
- Qualsevol observació o recomanació que es consideri pertinent.

Aquest informe es lliurarà a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient del CSA en un termini **d'un (1) mes** des de la intervenció. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

4.9.2 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT CORRECTIU

Sempre que hi hagi una notificació d'incidència caldrà presentar un informe tècnic detallat a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient indicant:

- Hora d'inici i finalització del treball realitzat.
- Temps de resposta.
- Temps de resolució
- Diagnòstic de l'avaria i causa estimada. Si l'avaria no ha estat fortuïta, definició de mesures i recomanacions per evitar la repetició.
- Solucions provisionals i/o definitives.
- Descripció de la reparació efectuada.
- Relació de mitjans humans i materials, recanvis i/o peces utilitzats.
- Confirmació explícita que l'aparell queda en condicions correctes de funcionament i seguretat.

Aquest informe es presentarà com a màxim, el primer dia laborable següent a la resolució de la incidència. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

4.9.3 INFORME TÈCNIC MANTENIMENT INTEGRAL ANUAL

L'empresa adjudicatària presentarà anualment un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període.

Aquest informe ha d'incloure:

- Resum manteniment normatiu, en cas d'haver-se realitzat.
- Resum manteniment predictiu.
- Resum manteniment preventiu, equipament i sistemes d'informació.
- Resum manteniment correctiu – avaries resoltes i pendants.
- Càlcul de temps d'equip aturat.
- Recomanacions i previsions d'accions significatives a realitzar en els períodes posteriors.

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim el 31 de gener de l'any següent del contracte, en format digital. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

L'empresa adjudicatària presentarà a la finalització del contracte un informe tècnic que contingui l'avaluació del treball realitzat durant aquest període en els mateixos termes i condicions que l'Informe Tècnic Anual.

Aquest informe s'ha de presentar com a màxim 30 dies després de la data de finalització del contracte. En cas que l'informe no es lliuri en el termini previst, es podrà penalitzar, segons el que es preveu en l'apartat 8 d'aquest PPT.

4.10 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

Per coordinar i realitzar totes les activitats que es derivin del contracte, el licitador ha de disposar d'un equip de treball format per:

- Responsable del Contracte: interlocutor únic amb el CSA per tal de donar compliment a les condicions d'aquest contracte.
- Servei Telefònic d'Assistència Tècnica, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.
- Servei Tècnic Presencial, per resoldre les incidències físicament el centre, en els termes previstos en el punt 3 d'aquest PPT.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la maquinària, les eines i els estris necessaris per a dur a terme les tasques objecte d'aquesta contractació.

4.11 MILLORES TÈCNIQUES DE SEGURETAT ALS SISTEMES D'EMMAGATZEMATGE AUTOMATITZATS KARDEX®

Durant el primer trimestre del 2025 s'ha de realitzar l'actualització dels dispositius de seguretat prescrita pel fabricant dels Sistemes d'Emmagatzematge Automatitzats Kardex®.

Les operacions d'actualització dels dispositius de seguretat prescrites pel fabricant són:

Actualització	Materials Substituïts
Act. N°1	Interrupctors + Polsadors + Contactors (k1, K2,K3,K6) + Setes de seguretat.
Act. N°2	Placa CPU GS160 + Placa GS200 + circuit imprès 205.
Act. N°3	Variador freqüència /GS41 + Teclat de comandament.

Aquesta actualització permetrà seguir donant servei de manteniment als Sistemes d'Emmagatzematge Automatitzats Kardex®.

5. OBLIGACIONS DE L' ADJUDICATARI

Aniran a càrrec de l'adjudicatari totes les despeses que s'originin en matèria de personal. Aquest personal estarà degudament identificat, la qual cosa haurà d'acreditar a qualsevol requeriment del centre.

L'empresa adjudicatària disposarà de la documentació legal necessària per a la seva activitat. En totes les intervencions, l'adjudicatari haurà de prendre les mesures de seguretat necessàries d'acord amb la normativa vigent, per la prevenció d'accidents dels seus tècnics, de personal i usuaris, així com de les seves instal·lacions i dependències.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels accidents que poguessin sobrevenir en les actuacions que han de portar a terme per la compliment d'aquest servei

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys causats als equips i a tercers, en el cas que aquests siguin provocats per fallides o negligències dels seus tècnics.

L'adjudicatari haurà de disposar dels justificants de pagament de les cotitzacions a la Seguretat Socials del personal que presti serveis en el centre.

Si han de realitzar operacions sorolloses o molestes han de comunicar-ho prèviament al responsable del contracte per a la seva planificació.

En totes les seves intervencions, el personal de l'empresa adjudicatària adaptarà les seves condicions de treball per a l'acompliment de les guies tècniques per la prevenció de riscos.

6. RESPONSABILITAT CIVIL

L'adjudicatari, una vegada rebuda la comunicació d'adjudicació i prèviament a la signatura del contracte, haurà de subscriure una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 50.000€ pel Lot 1, i 23.000€ Lot 2 per sinistre, pels danys que puguin ocasionar als usuaris, visitants i personal del centre, així com als treballadors propis de l'empresa adjudicatària que realitzin la seva funció en les dependències del CSA i a l'edifici, instal·lacions i equipament del CSA.

Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir vigent durant tota la vigència de la garantia havent-ne d'acreditar anualment mitjançant còpia compulsada del corresponent rebut.

L'adjudicatari estarà obligat a indemnitzar al CSA, al personal d'aquest, usuaris o tercers per tots i cadascun dels perjudicis o danys personals, material o conseqüència que pugin causar per actuacions els seus empleats dins dels serveis contractats. sense que l'adjudicatari tingui dret a indemnització alguna, independentment dels danys i perjudicis que el CSA pogués reclamar-li.

7. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

En compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95 i Llei 54/2003, el contractista abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del Pla de Prevenció de Riscos Laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa. Dins d'aquesta obligació, el contractista notificarà i enviarà la documentació necessària d'assignació del recurs preventiu (si s'escau) i del/a tècnic/a de PRL.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de CSA per a empreses

contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.

L'empresa adjudicatària serà responsable de complir els requisits legals vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals respecte l'activitat dels seus treballadors i de complir de les normes internes del CSA.

L'empresa adjudicatària serà responsable durant la prestació del servei de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització del servei. Els serveis públics o privats i persones que resultessin perjudicats, hauran de ser reparats a càrrec del contractista.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment del que dicta la Llei sobre el Contracte de Treball, Reglamentacions de Treball i Disposicions Reguladores dels Subsidis i Assegurances Socials vigents o en el que posteriorment es dicti.

L'adjudicatari haurà de justificar la gestió en riscos laborals en la seva empresa i la modalitat d'organització preventiva, així com el nom i càrrec de la persona designada en matèria preventiva de l'empresa, junt amb els telèfons o mitjans de contacte.

L'adjudicatari serà responsable de comunicar els accidents dels seus treballadors que tinguin lloc a les instal·lacions del CSA.

Abans de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari complirà amb la legislació relacionada amb la Coordinació d'Activitats Empresariales i intercanviarà la documentació i la informació actualitzada que se li demanarà a través de la plataforma e-Coordina.

Entre la documentació que haurà de lliurar al CSA (a través plataforma E-Coordina) es troba:

- Relació de treballadors que desenvoluparan les seves tasques en el centre de treball del CSA i la corresponent aptitud actualitzada en la vigilància mèdica.
- Avaluació de riscos de l'activitat que realitzen els treballadors de l'adjudicatari a les instal·lacions del CSA, i que poden afectar als treballadors o instal·lacions del CSA, o bé a terceres empreses coincidents en l'espai de treball.
- Mesures de protecció i prevenció sobre els riscos anteriors que adopten els treballadors de l'adjudicatari quan són al CSA. (p. ex. equips de protecció individual que l'adjudicatari dona als seus treballadors i que utilitzen per la seva activitat al CSA).
- Relació actualitzada de maquinària/aparells i de productes químics utilitzats i amb les corresponents fitxes de seguretat. (p. ex. en aquest cas, són especialment importants les fitxes de seguretat dels productes químics).
- Formació/Informació que els treballadors han rebut sobre riscos i mesures preventives. El CSA podrà demanar a l'adjudicatari documentació addicional un cop revisada aquesta documentació.
- Designació de recursos preventius que han d'estar presents en els treballs que s'executin si l'avaluació de riscos presenta situacions de riscos greus (treball en alçada, etc.)

Abans de l'inici de l'activitat, el CSA lliurarà a l'adjudicatari:

- La descripció dels riscos generals al centre de treball del CSA i les mesures preventives a adoptar.
- Actuació en cas d'emergències als centres del CSA.

- Carta de certificació de rebut de la informació lliurada a l'adjudicatari que ell retornarà signada al CSA.

Fins no disposar del vistiplau de l'esmentat Servei i de la plataforma E-Coordina, no es podrà realitzar l'inici del servei.

L'adjudicatari es compromet a lliurar aquesta informació a la totalitat dels treballadors propis (i subcontractats, si s'escau) que s'incorporin a treballar a les instal·lacions del CSA. Alhora, es compromet al compliment de les normes i a la col·laboració amb els professionals del CSA en matèria preventiva.

El contractista informarà als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions del CSA, i s'assegurarà de que disposen dels equips de protecció individual i dels mitjans adients per desenvolupar les tasques contractades.

8. SEGUIMENT, COMPLIMENT I PENALITZACIONS DEL CONTRACTE

El CSA exercirà, en tot moment, les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès l'empresa adjudicatària com a conseqüència d'aquest PPT.

El CSA es reserva el dret de reclamar danys i perjudicis en cas de pèrdues per la manca de funcionament dels equips.

El CSA no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en aquest PPT o que no comptin amb la seva prèvia conformitat.

El CSA no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar, si s'escau, la compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

Les penalitzacions per incompliment del LOT 1 s'aplicaran d'acord amb el següent:

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de la realització del Manteniment Preventiu Anual (MPA) dels Pyxis® es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 3.8 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un 5 per cent (5%), per cada mes d'endarreriment previst en el Calendari de Manteniment Preventiu, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de termini de lliurament del Pla de Manteniment Anual, es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 3.8 d'aquest PPT, amb un 1 per cent (1%) per cada mes d'endarreriment, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta d'atenció telefònica, per part del STAT o servei tècnic adient, de més de 4 hores, des de la notificació de l'avaría/incidència, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 3.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un 1 per cent (1%) per cada hora d'endarreriment d'atenció telefònica, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps d'assistència presencial de més de 8 vuit hores laborables, des de la notificació de l'avaría/incidència, podrà ser

penalitzat, tal i com preveu el punt 3.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un ú per cent (1%) per cada hora d'endarreriment d'assistència presencial, sobre l'import de factura mensual.

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps màxim de resolució de qualsevol tipus d'incidència en més de 48 quaranta-vuit hores, des de la recepció de l'avís al STAT, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 3.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un 5 per cent (5%) per cada hora d'endarreriment per la resolució de la incidència, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment del termini de lliurament de la planificació anual del manteniment normatiu i preventiu i/o lliurement d'informes preventius, correctius i anuals, en els terminis previstos en l'apartat 3.9 d'aquest PPT, podrà ser penalitzat amb un percentatge d'un ú per cent (1%) sobre l'import de factura mensual.

Les penalitzacions per incompliment del LOT 2 s'aplicaran d'acord amb el següent:

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de la realització del Manteniment Preventiu Anual (MPA) dels Kardex® es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 4.8 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un 5 per cent (5%), per cada mes d'endarreriment previst en el Calendari de Manteniment Preventiu, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de termini de lliurament del Pla de Manteniment Anual, es podrà penalitzar, tal i com preveu el punt 4.8 d'aquest PPT, amb un ú per cent (1%) per cada mes d'endarreriment, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta d'atenció telefònica, per part del STAT o servei tècnic adient, de més de 4 hores, des de la notificació de l'avaría/incidència, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 4.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un ú per cent (1%) per cada hora d'endarreriment d'atenció telefònica, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps d'assistència presencial de més de 8 vuit hores laborables, des de la notificació de l'avaría/incidència, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 4.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un ú per cent (1%) per cada hora d'endarreriment d'assistència presencial, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps màxim de resolució de qualsevol tipus d'incidència en més de 48 quaranta-vuit hores, des de la recepció de l'avís al STAT, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 4.7 d'aquest PPT, amb un percentatge d'un 5 per cent (5%) per cada hora d'endarreriment per la resolució de la incidència, sobre l'import de factura mensual.
- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment del termini de lliurament de la planificació anual del manteniment normatiu i preventiu i/o lliurement d'informes preventius, correctius i anuals, en els terminis previstos en l'apartat 4.9 d'aquest PPT, podrà ser penalitzat amb un percentatge d'un ú per cent (1%) sobre l'import de factura mensual.

9. ESTRUCTURA OFERTA

L'oferta del licitador haurà de seguir l'estructura i contingut que s'estableix en l'apartat F del Quadre de Característiques.