

**PLEC DE CONDICIONS TECNQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MANTENIMENT DELS ARMARIS AUTOMATITZATS DE DISPENSACIÓ
OMNICELL DE L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA A L'HOSPITALET DE
LLOBREGAT**



INDEX

1. Objecte del Plec de prescripcions tècniques.
2. Abast dels serveis.
3. Manteniment dels armaris automatitzats de dispensació (Omnicell)
 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, té instal·lats armaris automatitzats de dispensació (Omnicell) requerint el manteniment integral dels esmentats equipaments.

2. Abast dels serveis.

L'objecte de la prestació és el manteniment preventiu i correctiu dels equipaments que s'indiquen a continuació, i que son considerats requisits d'obligat compliment:

MANTENIMENT DELS ARMARIS AUTOMATITZATS DE DISPENSACIÓ (OMNICELL)

Els armaris automatitzats de dispensació Omnicell objecte del manteniment són els següents:

Nº sèrie	Denominació de l'equip	Nº revisions anuals
D710R517	SERVIDOR OMNICELL	1
98255	ARM. PRINCIPAL 1 C. G4 – HOSPITALIZACIÓN 7.1	3
98256	ARM. PRINCIPAL 1 C. G4 – HOSPITALIZACIÓN 5.1	3
98257	ARM. PRINCIPAL 1 C. G4 – HOSPITALIZACIÓN 5.2	3
98258	ARM. PRINCIPAL 1 C. G4 – HOSPITALIZACIÓN 6.2	3
182264	ARM. PRINCIPAL 1 C. G4 – HOSPITALIZACIÓN 7.2	3
233367	ARM. PRINCIPAL 1 C-BRAQUITERÀPIA	3
98259	FARMACIA	3



1. Justificació del manteniment

La implantació de les noves tecnologies en el servei de farmàcia i a l'hospital 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 el servei de Farmàcia ICO Hospitalet i l'hospital pugui oferir un correcte servei als seus pacients i als professionals que hi treballen.

2. – Descripció de la cobertura: Característiques tècniques requerides

El servei inclou:

CALL CENTER 24H/365D

L'adjudicatari haurà de garantir que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat d'atenció telefònica 24h/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 24H/365D

- **CLIENTS AMB CONNEXIÓ REMOTA VIA INTERNET**

L'adjudicatari haurà de garantir un Servei 24h/365d amb intervenció immediata. Quan una atenció de telefònica determini que és necessària una actuació remota cal que es procedeixi a la realització de la mateixa.

MANTENIMENT D'INTERFÍCIES

La proposta ha de contemplar obligatòriament la integració i el manteniment de les interfícies (programes d'interconnexió amb els sistemes informàtics de l'Institut Català d'Oncologia) via VPN, per assegurar el seu correcte funcionament.



També haurà d'incloure modificacions del projecte original pel canvi de programari del sistema de gestió de magatzem i de gestió de la medicació del pacient ingressat de la Farmàcia ICO Hospitalet.

MANTENIMENT PREVENTIU

• ARMARIS AUTOMATITZATS

L'adjudicatari haurà de presentar la planificació de les visites preventives indicades a l'any en dies laborables i dins d'una jornada laboral (3 visites anuals). L'adjudicatari contactarà amb l'Institut Català d'Oncologia a fi de planificar la data adequada per dur a terme aquelles tasques tècniques necessàries per comprovar el funcionament dels armaris instal·lats.

Les actuacions realitzades durant la revisió preventiva són les següents:

APAGAT/ENCÈS

Procés apagat/encès de l'equip

NETEJA DE COMPONENTS

Ventiladors i filtres

CPU (si escau)

Pantalla tàctil

REVISIÓ DE COMPONENTS MECÀNICS

Estat armadura armari

Panells de FlexiPlass (frontals, laterals i sostre)

Estat exterior pantalla tàctil

Estat exterior teclat armari

Forrellats d'obertura manual de les portes

Forrellats d'obertura manual dels calaixos i caixetins

Rails lliscament de CPU armari

Rails lliscament de mòdul catèters

Rails lliscament de calaixos

Imants i plaques metàl·liques per a atracció de les portes

• SERVIDOR INFORMÀTIC

Es farà una revisió preventiva a l'any aprofitant una de les visites per a la revisió d'armaris, en dies laborables i dins d'una jornada laboral.



Es duran a terme aquelles tasques tècniques necessàries per comprovar el funcionament del servidor.

Les actuacions realitzades durant la revisió preventiva són les següents:

REINICI

Procés de reinici de l'equip

REVISIÓ CPU

Aplicació consola d'usuari – OmniCenter 23.5 o superior

Aplicació I/O server

Aplicació MSMQ

Aplicació monitoratge fallades

Aplicació accés remot

Administrador de tasques

Canvio d'usuari (usuari/administrador)

Comprovació funcionament del procés de Backup

Comprovació funcionament interfícies

Comprovació espai en disc

REVISIÓ COMUNICACIONS

Comunicació amb els armaris

INTERVENCIONS CORRECTIVES PRESENCIALS.

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 el termini de 24 hores en dies laborables per a resolució de la incidència.

SUBSTITUCIÓ PECES MALMESES

S' inclourà les peces que sigui necessari substituir.

CONDICIONS DE MANTENIMENT

- **CONNEXIÓ VPN**



Per la seva banda, l'empresa adjudicatària garanteix la completa confidencialitat en el tractament de les dades.

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'empresa adjudicatària de manera que un dels exemplars serà lliurat al client.

CONFIDENCIALITAT

S'obliga a mantenir en estricta confidencialitat, les dades que com a conseqüència del servei a realitzar, pugui tenir 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 la 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
CALL CENTER 24H/365D	
Cal atendre la trucada i resoldre la incidència donant instruccions telefònicament a l'usuari	X
SUPORT REMOT 24H/365D	
Servei 24h/365d amb intervenció immediata	X
MANTENIMENT D'INTERFÍCIES	
Manteniment de les interfícies (programes d'interconnexió amb els sistemes informàtics de l'Hospital) via VPN.	X
MANTENIMENT PREVENTIU	
Reinici, Revisió CPU, Revisió de components mecànics, servidor informàtic	X



INTERVENCIIONS CORRECTIVES PRESENCIALS	
L'empresa autoritzada planificarà una visita "in situ" en el termini de 24 hores en dies laborables.	X
SUBSTITUCIÓ PECES MALMESES	
S' inclourà les peces que sigui necessari substituir.	X
CONDICIONS DE MANTENIMENT	
L'empresa adjudicatària garanteix la completa confidencialitat en el tractament de les dades.	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 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:

Omnicell

Alta: Temps de resposta màxim 24 hores.

Temps de resolució màxim 24 hores.

Mitjana: Temps de resposta màxim 24 hores.

Temps de resolució màxim 48 hores.

Baixa: Temps de resposta màxim 24 hores.

Temps de resolució màxim 72 hores.

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 pot ser penalitzada mitjançant un descompte del 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 del servei de farmàcia de l'ICO Hospitalet
Institut Català d'Oncologia
L'Hospitalet de Llobregat

