PLEC DE CONDICIONS TECNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA ROBOTITZACIÓ DE LA FARMÀCIA DE L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA A L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 19

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

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 19

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, al seu servei de Farmàcia, 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 (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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 19

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.

També s'inclou el manteniment predictiu dels sistemes APOTECA, segons el fabricant monitora automàticament informació relacionada amb el rendiment dels sistemes i l'estat operatiu d'alguns processos/components mecànics.
La informació és processada per sistemes computats que, basats en l'historial de falles i algorismes predictius, són capaços d'anticipar esdeveniments adversos i falles de components HW. Aquests advertiments són utilitzats pel Team CustomerCare que organitza intervencions remotes (o in situ) abans que es produeixin problemes tècnics, evitant així qualsevol inconvenient per a l'usuari final i minimitzant el temps d'inactivitat dels sistemes.
A més, les dades de rendiment i productivitat de la plataforma APOTECA es poden emprar per suggerir millores als fluxos de treball en relació amb l'ús de sistemes automatitzats.

GESTIÓ I RETIRADA DE FILTRES

L'empresa adjudicatària gestionarà i retirarà els filtres HEPA principal de cada dispositiu, entenen 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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 19

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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 19

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. libració dels equips utilitzats.

- Fotòmetre
- Anemòmetre
- Comptador de partícules

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 19

- 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 fabricador.

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
- Bolsa contenidora filtre HEPA
- Anell de retenció
- Filtre TP5 per a bomba de solvent
- Retira de filtres HEPA de la Farmàcia ICO Metropolitana
- Cintes elàstiques de goma EPDM
- Junta de secció rectangular 18x2x1040mm
- Llums UV
- Cable de robot
- Estrella rotex
- Bateries d'UPS
- Kit de tanc

En finalitzar les operacions esmentades, el personal competent involucrat elaborarà un informe que descriurà l'estat dels sistemes APOTECA al moment de la inspecció, les operacions realitzades i les comprovacions funcionals realitzades durant la intervenció.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 19

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 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 remota en un termini màxim de 2 hores. En cas que l'assistència remota no sigui suficient per restablir el funcionament normal dels sistemes APOTECA caldrà planificar la presència física en termini màxim de de 6 hores des de la trucada i amb garantia d'intervenció en un termini màxim de 24 hores naturals continuades (en dies laborables, no festius). Aquesta cobertura inclourà tots els elements del sistema.	X
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 amb els materials necessaris per a la reparació d'avaries.	X

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 19

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 • Bolsa contenidora filtre HEPA • Anell de retenció • Filtre TP5 per a bomba de solvent	X

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 19

• Retira de filtres HEPA de la Farmàcia ICO Metropolitana • Cintes elàstiques de goma EPDM • Junta de secció rectangular 18x2x1040mm • Llums UV • Cable de robot • Estrella rotex • Bateries d'UPS • Kit de tanc	
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 24 hores.
Temps de resolució màxim 24 hores.

Mitjana: Temps de resposta màxim 24 hores.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 19

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 l'1% 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:

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 19

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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 19

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.
En finalitzar les operacions esmentades, el personal competent involucrat elaborarà un informe que descriurà l'estat dels sistemes Rotopharm al moment de la inspecció, les operacions realitzades i les comprovacions funcionals realitzades durant la intervenció.

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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 19

- 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 operatiu 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.

INTERVENCIONS 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.

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.

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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 19

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	X

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 19

instruccions telefònicament a l'usuari. En horari nocturn comunicació via correu electrònic.	
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). • Dietes i desplaçaments. • Consumibles / fungibles.	X
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

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 19

INTERVENCIONS CORRECTIVES 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.

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 19

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 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:

Rotapharm

Alta: Temps de resposta màxim 6 hores.
Temps de resolució màxim 24 hores.
Mitjana: Temps de resposta màxim 12 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.

- *Compliment dels temps de resposta i resolució d'incidències segons criticitat.*
- *Disponibilitat dels equips i temps d'aturada no planificada.*
- *Compliment del pla de manteniment preventiu.*
- *Qualitat de les intervencions (incidències recurrents, resolució remota).*

Els llindars objectiu dels indicadors seran definits conjuntament entre l'ICO i l'adjudicatari i el seu incompliment podrà donar lloc a penalitzacions."

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 19

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 l'1% de la factura mensual.

5.- Seguiment del servei

El servei de manteniment és 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

Codi Validació: 9C3HHJYHSECE29ERNXPGECRJ3
Verificació: https://ico.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 19