PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO FULL SERVICE PARA EL ALMACÉN AUTOMÁTICO TIPO MINILOAD (MNL), LOOP Y CONSOLIDADOR AUTOMÁTICO DEL ALMACÉN CENTRAL DE LA CENTRAL PROVINCIAL DE COMPRAS DE SEVILLA, POR EXCLUSIVIDAD CON LA EMPRESA "SEVERIANO SERVICIO MÓVIL, S.A.U."

EXPEDIENTE: **PNSP 79/2023**

1. SITUACIÓN ACTUAL

El equipo automático para la preparación de pedidos y almacenamiento dinámico de productos presta actualmente servicio en el almacén central de la Central Provincial de Compras de Sevilla. Los buenos resultados obtenidos hasta el momento permiten concluir que ha supuesto una gran inversión con beneficios a los pacientes y sus familiares.

Una parte fundamental del servicio es el correcto mantenimiento del Equipo para que no haya incidencias que perjudiquen a la atención a los usuarios del servicio y que impidan al personal sanitario el ejercicio de sus funciones.

2. OBJETO y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. Introducción

El objeto del contrato es el **mantenimiento integral del equipo automático para la preparación de pedidos y almacenamiento dinámico de productos** en sus distintas modalidades y actualizaciones del sistema, soporte técnico y clínico y cualquier otro asociado con el soporte y mantenimiento de los productos incluyendo los accesorios, repuestos y consumibles.

2.2. Desarrollo operativo

Los fundamentos operativos que han de ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el mantenimiento y conservación del equipamiento electromédicos objeto de esta contratación, han de estar basados en la implantación de una ingeniería de mantenimiento, de manera que por su misma aplicación se consiga el correcto control, estado de conservación, funcionamiento y condiciones de servicio del citado equipamiento tendente a la consecución de objetivos básicos tales como el confort, la seguridad de personas y cosas, así como su eficiencia técnica y económica.

Por todo ello, y en razón de los objetivos a conseguir con la ejecución rigurosa del mantenimiento y conservación del equipamiento objeto del contrato, y de coordinar las relaciones entre el Centro y la empresa adjudicataria, ambas partes designarán como interlocutores válidos a representantes que tendrán capacidad suficiente para actuar como portavoces de los planes en todas las acciones que precisen de su conformidad. Será necesaria la existencia de una estrecha colaboración por parte del responsable técnico de la empresa adjudicataria con los responsables del Centro.

Las prestaciones de servicio a que obliga el contrato, serán realizadas dentro del calendario y horario laboral aprobado por la autoridad competente en el lugar o zona donde se encuentren instalados los equipos. En los equipos en los que las operaciones o reparaciones puedan afectar al normal funcionamiento del almacén

central, serán realizados durante los horarios que señale a estos efectos el Centro, siendo válidos cualquiera de los incluidos en los turnos de mañana, tarde o noche y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo.

Todas las actuaciones de mantenimiento deberán ejecutarse con conocimiento y autorización previa de la Subdirección de Compras y Logística o de la persona en quien delegue.

El Centro se compromete a que todos los trabajos y operaciones que se lleven a cabo sobre los equipos, sean realizados por el personal técnico autorizado y/o designado por la empresa adjudicataria, facilitándose para ello, el acceso a los lugares donde se encuentren ubicados. El adjudicatario asumirá los gastos de adquisición de todo el material necesario para el mantenimiento, así como para la reparación y conservación de todos los equipos objeto del contrato, con independencia de su importe.

En todo momento, junto a los equipos a mantener, deberán estar los manuales y esquemas necesarios para acometer las tareas de mantenimiento de los equipos, debiendo existir también una réplica o copia custodiada en las dependencias del almacén central.

2.3. Compromisos de la Empresa Adjudicataria

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Realizar el mantenimiento conforme a los estándares establecidos por los fabricantes y a la normativa que le sea de aplicación.
- La adaptación de los equipos a normas de seguridad exigibles por cambios en las reglamentaciones oficiales al respecto.
- Los traslados de los equipos e instalaciones objeto del contrato dentro del entorno del almacén central serán realizados por cuenta del adjudicatario.
- Aportar las certificaciones, homologaciones, autorizaciones, licencias de operador y en general toda aquella documentación exigida por la legislación vigente en relación con el equipamiento objeto del contrato a lo largo de su periodo de vigencia.
- Realizar a su cargo las adaptaciones y/o correcciones de software interno de los equipos que puedan verse afectado por cualquier cambio de parámetros de funcionamiento o circunstancia ajena a su funcionamiento.
- Asegurar la trazabilidad de las intervenciones de modo que las mismas sean homogéneas.
- No argumentar obsolescencia técnica como motivo de no intervención durante el periodo de vigencia del contrato.
- La realización de reparaciones utilizando repuestos originales del fabricante, de modo que se garantice el mantenimiento del marcado CE según el RD 1591/2009 y por tanto la finalidad prevista en la puesta en servicio, siendo el adjudicatario responsable del mantenimiento del marcado CE del equipo.
- El adjudicatario será responsable de su seguridad y los daños causados en el ámbito de su competencia.
- La adjudicataria deberá elaborar cuantos informes, relacionados con el objeto del contrato, sean requeridos y con la periodicidad solicitada por la Dirección de Gestión del Centro o persona en quien delegue incluidos en el ámbito de aplicación, así como aquellos requeridos por el Servicio del Centro.
- Atender sin cargo las averías producidas como consecuencia de la praxis normal.
- Formación permanente de los técnicos del Centro, así como de los usuarios de los equipos objeto del contrato.

- Gestionar íntegramente todos los residuos derivados de la prestación del servicio objeto del presente Pliego a través de gestores autorizados. La empresa adjudicataria será responsable de la correcta caracterización, ubicación, etiquetado e identificación en contenedores apropiados suministrados por el adjudicatario, según indique la legislación vigente.
- Cumplimiento permanente de los estándares de la empresa fabricante en los equipos objeto del presente Pliego.

2.4. Criterios de mantenimiento

En caso de realizarse mantenimiento remoto, el acceso se realizará a través de una VPN y con certificado individual, que se solicitará previamente a la Subdirección de las TIC. Dichos certificados serán personales e intransferibles para cada uno de los técnicos que preste el soporte remoto, y habilitará el acceso sólo y exclusivamente a los equipos objeto del soporte, que deberán identificarse mediante una IP fija en el sistema.

2.4.1. Modalidades del mantenimiento

Modalidades de mantenimiento consideradas para la consecución del contrato:

- Mantenimiento Preventivo: conjunto de actividades que se aplican sobre un dispositivo, antes de que su fallo aparezca, para mantener su capacidad operativa, contrarrestando la tendencia negativa que provoca la aparición de los procesos de desgaste sobre su tasa de fallos. El Mantenimiento Preventivo da lugar a dos tipos de mantenimiento:
    - Mantenimiento Preventivo Planificado, donde se realizan ciertas actividades de mantenimiento preventivo (ajustes o cambios de componentes) según un programa establecido en base al tiempo o a otros determinados criterios, con la intención de reducir la probabilidad de fallo de los elementos por la aparición de fenómenos de degradación.
    - Mantenimiento Predictivo, basado en la condición y conocimiento del estado de un dispositivo por medición periódica o continua de un parámetro significativo. En este caso la intervención del mantenimiento se condiciona a la detección precoz de los síntomas de la avería. Se aplicará si se identifica algún parámetro físico cuyo valor esté correlacionado con la adecuación del comportamiento operativo del dispositivo en cuestión. La medida de dicho valor debe ser el resultado de un proceso Coste/Beneficio.
- Mantenimiento modificativo o de reconstrucción: Busca cambiar un estado deficitario del bien, a través de un rediseño o a través de una renovación importante.
- Mantenimiento Técnico-Legal: fija unas tareas mínimas de Mantenimiento, que se realizan de acuerdo con la reglamentación vigente sobre aquellas instalaciones que lo requieran.
- Mantenimiento Correctivo: conjunto de actividades implicadas en la restitución de las condiciones operativas de un dispositivo, cuando éste ha sufrido una avería, con el fin de que su disponibilidad sea lo máxima posible.
- Ciberseguridad. La empresa adjudicataria se encargará de la ciberseguridad del dispositivo, tal y como indican el Esquema Nacional de Seguridad y la Subdirección Provincial de TIC de Sevilla.
- Mantenimiento Sustitutivo: conjunto de actividades que tienden a restablecer la condición inicial del activo, así como su funcionalidad mediante la sustitución planificada según el ciclo de vida útil del elemento.

2.4.2. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo incluye la sustitución de todas las piezas que por recomendación del fabricante

o por encontrarse averiadas sea necesario su cambio.

Si durante la realización de una actuación programada existe algún tipo de problema que impida que el equipo quede totalmente operativo, o bien no se puede realizar la actuación por alguna causa, se comunicará de inmediato al Servicio.

Junto con el informe de los resultados del mantenimiento preventivo se hará entrega a la Subdirección de Compras y Logística de una copia de los certificados de calibración de los equipos empleados; en un tiempo inferior a 7 días naturales desde la realización del mantenimiento preventivo.

La empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta técnica el "Plan de Mantenimiento Preventivo" que propone, especificando las operaciones, frecuencias y tiempo de inmovilización necesarios. En ningún caso la periodicidad podrá ser inferior a la que indique la normativa vigente o recomiende el fabricante.

La empresa adjudicataria notificará al Servicio, con una antelación mínima de 15 días, cualquier variación que se pudiese producir en este plan.

Una vez finalizado el mantenimiento preventivo, se entregará a la Subdirección de Compras y Logística, el protocolo en formato papel o digital cumplimentado por el personal técnico, debiendo ser firmado por ambos y anexada a la hoja de trabajo del adjudicatario, indicando todos aquellos problemas encontrados y las acciones correctoras llevadas a cabo. Los datos de las revisiones deberán ser introducidos por el adjudicatario o por el Centro, a criterio de éste, en el sistema informático de gestión del Centro en menos de 24 horas tras el cierre del parte por los técnicos.

La adjudicataria, dentro del primer mes de ejecución del contrato, presentará el "Plan de Mantenimiento Preventivo" correspondiente a ese año natural; éste será analizado por la Dirección del Centro, tras la valoración del cronograma con los distintos Servicios afectados, aprobará el Plan para su ejecución. Posteriormente, dentro del último mes de cada año natural la adjudicataria presentará el "Plan de Mantenimiento Preventivo" correspondiente al siguiente año.

El cronograma previsto en el Plan podrá ser modificado en función de la actividad asistencial del propio Centro. Se utilizará el concepto de Mantenimiento demorado cuando por alguna razón el mantenimiento planificado se retrase. Esto significa que se mantendrá un tiempo mínimo entre las sucesivas reparaciones planificadas de modo que la frecuencia del servicio definida previamente se recupere paulatinamente hasta volver a su planificación inicial.

2.4.3. Mantenimiento Modificativo

Cuando sea requerido por cambios de la normativa vigente o por actualizaciones software/hardware de equipos que se deriven de la conveniencia de mejoras operativas de los equipos o instalaciones. Para ello, se informará al Centro de los cambios y las modificaciones necesarias previamente a su ejecución para su aprobación, dando en todo momento la asistencia técnica necesaria. Correrán a cargo de la empresa adjudicataria el mantenimiento, así como las actualizaciones y modificaciones de software/hardware.

2.4.4. Mantenimiento Técnico-Legal

El Mantenimiento Técnico-Legal se ejecutará, de acuerdo con la reglamentación vigente o las que pudieran promulgarse durante el periodo de ejecución del contrato y según las especificaciones de los reglamentos que le sean de aplicación.

2.4.5. Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de los elementos descritos en el presente Pliego, realizándose sobre los mismos todas las intervenciones precisas tendentes al idóneo funcionamiento y puesta en servicio en los plazos de menor duración posible. Aquellas intervenciones que impliquen parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otros componentes subsidiarios en marcha, requerirán la autorización previa del Servicio de Electromedicina, realizándose en las fechas y horarios establecidos, previo acuerdo de las partes implicadas.

Sólo se admitirá el fin de vida útil considerando el equipo en su conjunto y nunca los elementos que lo componen individualmente, es decir, ante roturas de cables, sensores, etc. estos deberán ser sustituidos por otros de idénticas características cuando no sean reparables.

La reparación de las averías de equipos deberá ser resuelta por el adjudicatario en un plazo no superior a 48 horas. Si la avería se prolongase por encima del tiempo máximo establecido, el adjudicatario deberá notificarlo razonadamente al Servicio de Electromedicina, reservándose éste la facultad de su comprobación.

Todos los materiales necesarios para las reparaciones serán suministrados por la empresa adjudicataria, corriendo a cargo de ésta su importe.

2.4.6. Mantenimiento Sustitutivo

Como parte del trabajo relacionado con la sustitución de elementos que conforman el equipo, el adjudicatario implantara la metodología de ciclo de vida de los mismos a través de la actualización y el control de los datos sobre los distintos elementos (motivo de sustitución, fecha de instalación, averías o fallos, informe justificativo del fabricante, coste en mantenimiento preventivo y correctivo, coste de reposición, etc.)

2.5. Parámetros de calidad

Por la importancia que tienen en el objetivo final pretendido, esto es, la disponibilidad del equipo, son tres los parámetros que tendrán la consideración de especial relevancia en cuanto a la calidad del servicio prestado:

2.5.1. Tiempo de respuesta y resolución

Tiempo de respuesta

Definido como el tiempo transcurrido entre la comunicación de una incidencia o avería, hasta que el equipo técnico cualificado está en disposición física o a través de conexión remota para proceder a su resolución, debiendo quedar documentado, en cualquier caso.

El tiempo de respuesta a la solicitud de prestación del servicio deberá ser el mínimo posible para todos los elementos, y en ningún caso superior a 4 horas laborables desde el aviso.

Cualquier desviación de estos tiempos máximos, deberán ser objeto de acreditación y justificación a la Dirección del Centro o persona en quien delegue.

Tiempo de resolución de averías

Definido como el tiempo transcurrido entre la recepción del aviso y la reposición del equipo a sus condiciones normales de funcionamiento. Este tiempo deberá ser el mínimo posible, y en ningún caso deberá ser superior a 48 horas naturales.

Si la avería se prolongase por encima del tiempo máximo establecido, el adjudicatario, deberá notificarlo razonadamente, al Servicio de Electromedicina.

2.5.2. Tiempo de respuesta y resolución

Definido como la relación entre el tiempo que el equipo ha estado realmente operativo y el tiempo teórico que debería haber estado operativo, incluyendo fines de semana y festivos, en función de los requerimientos del equipo o instalación y descontando los mantenimientos preventivos y técnico-legales. La disponibilidad vendrá expresada en tanto por ciento y los tiempos, en horas.

El valor del Porcentaje de Disponibilidad Efectiva (P.D.E.) mensual que debe garantizar el adjudicatario para el presente contrato será igual o superior al 95%, siendo la fórmula para su cálculo:

$$P.D.E.(\%) = \frac{100 \cdot T.RD}{(T.T.D. - T.M.N)}$$

Donde:

T.R.D.: Tiempo Real Disponible, número de horas de funcionamiento efectivo, sin interrupciones durante un periodo, del equipo o instalación.

T.T.D.: Tiempo Teórico Disponible, número de horas que la instalación o equipo, debería estar funcionando o en condiciones de uso, a lo largo de un determinado periodo.

T.M.N.: Tiempo Mantenimiento No Correctivo, número de horas que una instalación o equipo, se encuentra fuera de servicio, durante un determinado periodo, por labores de mantenimiento preventivo, predictivo o por mantenimiento o revisiones legales.

La adjudicataria deberá entregar anualmente dicho informe al Servicio.

3. RECURSOS

3.1. Recursos humanos

Para la realización de los trabajos objeto de este Pliego, el adjudicatario destinará los recursos humanos necesarios para dar cumplimiento al mismo en todos sus extremos.

Con independencia de los técnicos asignados al contrato, la empresa pondrá al menos, un responsable técnico directo del Contrato. Esta persona será quien ostente la representación de la empresa, lleve la coordinación y dirección técnica del presente contrato, así como el asesoramiento técnico y legal.

La empresa adjudicataria será responsable de todo el personal propio o subcontratado que emplee para la ejecución de los trabajos en el almacén central, cumpliendo con él la legislación laboral vigente.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal, serán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria será responsable ante las autoridades laborales de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal, sea propio o subcontratado, por el ejercicio de su profesión, de conformidad con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria no podrá tener vinculación alguna con el Servicio Andaluz de Salud, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a la misma ni en su virtud con respecto al Centro, toda vez que depende única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual tendrá todos los derechos y deberes respecto de dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Centro de las obligaciones del adjudicatario respecto a sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento e interpretación del contrato.

Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá ir debidamente identificado con una placa de identidad colocada en lugar visible, y de conformidad con las normas del Centro.

Asimismo, la empresa adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios, ajustándose a la ya mencionada Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en todos sus términos.

Los daños que el personal del adjudicatario pudiera ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones u otra propiedad del Centro, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquél y siempre a juicio de la Dirección del Centro, ya que se considera a este Responsable Civil Subsidiario.

3.2. Recursos materiales

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos de adquisición de todo el material necesario para el mantenimiento, reparación y conservación del equipamiento objeto del contrato, con independencia de su importe.

Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación deberán ser nuevos y originales o autorizados por el fabricante, idénticos en marca y modelo a los de origen o en su defecto a los ya instalados, pudiendo solicitar el Centro prueba documental. Si por causa justificada hubiese que modificarlos, la empresa adjudicataria presentará debidamente documentada a la Dirección del Centro o persona en quien delegue la propuesta correspondiente, no procediendo a su instalación sin la debida autorización. En este caso, presentará previamente a la autorización catálogos, muestras, certificados de garantía, etc., de los materiales propuestos.

La gestión y almacenaje de todos los materiales correrá a cargo de la empresa adjudicataria, que además deberá mantener un adecuado stock de los mismos para conseguir la máxima rapidez en las reparaciones.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La empresa podrá presentar cuanta información consideren conveniente de cara a acreditar la calidad de productos y las mejores condiciones de su oferta.

Adicionalmente, se requiere que dicha información (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA) sea presentada, no solo en

soporte papel, sino también formato digital, al objeto de facilitar el procesamiento de dichos datos en la valoración de las ofertas, así como en la adjudicación del expediente.

5. RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria deberá aportar los documentos acreditativos de haber suscrito una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños corporales o materiales causados a terceros por accidente o negligencia, con el fin de hacer frente a las responsabilidades derivadas de accidentes, daños o perjuicios ocasionados por las instalaciones, equipos o los trabajos que se realicen en los mismos.

CONOCIDO Y ACEPTADO EN SU TOTALIDAD

Por el Servicio Andaluz de Salud **Por la empresa adjudicataria**