**ÍNDICE DEL EXPEDIENTE "ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA".**

**1.-** PROPUESTA DE AUTORIZACION AL CONSEJO DE GOBIERNO.

**2.-** INFORME SERVICIO JURÍDICO.

**3.-** INFORME DE NECESIDAD.

**4.-** MEMORIA ECONÓMICA.

**5.-** PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

**6.-** PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

**7.-** CERTIFICADO ECONÓMICO.

Región de Murcia
Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

**AL CONSEJO DE GOBIERNO**

La Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de Murcia configura en su artículo 21 al Servicio Murciano de Salud como un ente de Derecho público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene plena capacidad de obrar, pública y privada, para el cumplimiento de sus fines, a cuyos efectos podrá actuar directamente o establecer cuantas fórmulas cooperativas y contractuales procedentes en derecho, debiendo ajustar su actividad contractual a la legislación de contratos del Estado, siéndole de aplicación, la normativa contractual contenida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás normas de desarrollo.

El artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, en redacción dada por Ley 1/2016, de 5 de febrero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2016, preceptúa que las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2011 que propongan la realización de gastos de naturaleza contractual que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la Consejería de la que dependan o a la que estén adscritas. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

Asimismo, el artículo 1 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, incluye, en su letra c), al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este sentido, por la Gerencia de Salud del Área I-Murcia Oeste, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente referente a la ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.

Por lo expuesto, y conforme lo establecido en el artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, al Consejo de Gobierno se eleva para su aprobación, la siguiente

**PROPUESTA DE ACUERDO**

Autorizar la realización del gasto que supone el contrato que a continuación se indica:
**Objeto:** ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.
**Presupuesto Base de Licitación**: 388.242,00€ (21% IVA incluido).
**Plazo de duración**: Dos años.

**EL CONSEJERO**
Manuel Villegas García

Servicio Murciano de Salud
C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)



**EXPTE. 698/20**

# INFORME JURÍDICO

**ASUNTO:** Propuesta de elevación al Consejo de Gobierno de Acuerdo de autorización al Servicio Murciano de Salud, para la realización del gasto previsto en el expediente de contratación para la ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.

Visto el inicio del expediente, tramitado a instancia del Director Gerente del Área de Salud I, del Servicio Murciano de Salud, sobre el asunto de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, se emite el siguiente:

## INFORME

**PRIMERO.-** Es objeto del presente informe la elevación por el Consejero de Salud al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización al Servicio Murciano de Salud para realizar la contratación para la ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE

17/12/2020 10:45:27
04/11/2020 14:25:24
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud
C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA, con un plazo de duración de 24 meses prorrogables durante otros 36 meses más y con un presupuesto de licitación de 388.242,00 € (21% IVA incluido).

**SEGUNDO.-** La Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, modificada mediante Ley 1/2016, de 5 de febrero, establece en su artículo 34, *"Autorización para la realización de gastos de entidades del sector público"*, que:

*"1. Las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2011 que se propongan la realización de gastos de naturaleza contractual o subvencional que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la consejería de la que dependan o a la que estén adscritas, antes de la licitación o de publicar la convocatoria, en caso de subvenciones de concurrencia competitiva, o de acordar su concesión, en caso de subvenciones de concesión directa.*

*2. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.*

*3. No está sometida a esta exigencia de autorización la realización de gastos de la referida naturaleza contractual o subvencional que tengan lugar con*

04/11/2020 14:25:24 17/12/2020 10:45:27
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud
C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

*posterioridad a la licitación o a la publicación de la convocatoria, en el caso de subvenciones de concurrencia competitiva, o de que se acuerde la concesión, en el caso de subvenciones de concesión directa."*

**TERCERO.-** La letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, incluye al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

**CUARTO.-** De acuerdo con lo anterior, es necesario solicitar autorización del Consejo de Gobierno para la realización de gastos de cuantía superior a 300.000 euros antes de la licitación, al ser el Servicio Murciano de Salud una de las entidades previstas en la letra c) del artículo 1 de la Ley1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020.

En aplicación del artículo 16.2.c) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, corresponde al Consejero de Salud la elevación al Consejo de Gobierno de la correspondiente propuesta de autorización.

En virtud de lo expuesto, se emite informe favorable sobre el procedimiento tramitado para elevación al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización de la realización del mencionado gasto, por importe de 388.242,00 € (21% IVA incluido), conforme determina la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, sin perjuicio de la documentación e informes que se emitan en el momento procedimental oportuno

04/11/2020 14:25:24 17/12/2020 10:45:27
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud
C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

durante la tramitación del expediente de contratación para la ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA

LA ASESORA JURÍDICA

*(Documento firmado electrónicamente)*

CONSEJERÍA DE SALUD

**CONFORME**

LA JEFA DEL SERVICIO JURIDICO

*(Documento firmando electrónicamente)*

04/11/2020 14:25:24
17/12/2020 10:45:27
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud

ÁREA DE SALUD 1
MURCIA-OESTE
Arrixaca

# INFORME DE NECESIDAD

**EXPEDIENTE: ZLN 1002183358**

## 1. FECHA DE REALIZACIÓN Y PERIODO DE VALIDEZ DEL INFORME.

El Informe de Necesidad ha sido elaborado, entendiendo que a la vista de las características del objeto contractual tiene un periodo de validez temporal de seis meses, transcurridos los cuales sin que haya sido incoado expediente de contratación alguno se considerará no apto, a la vista de la necesario ajuste de los precios al mercado y el carácter temporal de las necesidades y fines institucionales objeto de la contratación.

## 2.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

En el expediente objeto de tramitación se aplicarán, con carácter general, las siguientes normas:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El presente documento tiene naturaleza administrativa y carácter preceptivo y forma parte del correspondiente expediente de contratación, siendo vinculante en sus términos y consideraciones, a cuyos efectos será objeto de publicidad en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

## 3.- TÍTULO HABILITANTE.

Este documento es emitido por el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del Área de Salud I Murcia - Oeste, al amparo de lo establecido en el **Decreto nº 148/2002, de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud u Orden de Delegación de competencias,** que asume, entre otras, las competencias y funciones en materia de mantenimiento de equipos médicos. De acuerdo con lo

03/11/2020 20:26:17
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

anterior, la planificación y racionalización en la contratación de servicios de mantenimiento de equipos médicos, recae sobre este Servicio.

En el ejercicio de dichas funciones, se ha detectado la siguiente necesidad institucional:

**ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO "VIRGEN DE LA ARRIXACA".**

Dichas necesidades deben ser cubiertas de acuerdo con la planificación previa, mediante el correspondiente expediente de contratación.

4.- NECESIDAD Y FINALIDAD INSTITUCIONAL.

Conforme a lo previsto en el a**rtículo 28 LCSP** *las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales*. En este sentido, la necesidad detectada y objeto de estudio es plenamente conforme y se halla dentro del marco general de actuación determinado por la finalidad institucional de la Gerencia de Área de Salud I Murcia - Oeste, dado que dentro de las competencias que tiene atribuidas esta Gerencia, se encuentran las de garantizar la conservación y mantenimiento de los sistemas, equipos e instalaciones que son propiedad del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.

En virtud de lo anterior, procede determinar cuáles son los elementos definitorios de las necesidades que deben ser cubiertas mediante la apertura del expediente de contratación, así como analizar las concretas prestaciones que constituirán el objeto del contrato y que deberán realizarse para la consecuente satisfacción de la necesidad institucional detectada de acuerdo con los siguientes parámetros:

**1.** Definición de la necesidad. El próximo 31.12.2020 finaliza la vida útil del software Med 3500 de los equipos automáticos de dispensación de medicamentos Pyxis del Servicio de Farmacia, existiendo la necesidad de actualizar/renovar dichos armarios, así como de continuar con el mantenimiento

03/11/2020 20:26:17
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

de los equipos de dispensación de materiales Pyxis, como de los equipos Kardex y Rowa, una vez finalice el contrato de mantenimiento vigente. En el caso de los equipos Kardex y Rowa el contrato de mantenimiento vence el próximo 31 marzo de 2021.

**2.** Naturaleza de la necesidad:
Para el funcionamiento continuado y sin interrupciones de los diferentes Servicios del Hospital, incluido el propio Servicio de Farmacia, que disponen de sistemas automáticos de dispensación de medicamentos, estos sistemas deben estar el máximo tiempo posible funcionando en sus condiciones de trabajo óptimas.

**3.** Extensión de la necesidad: **VEINTICUATRO MESES**, con posibilidad de prórroga por un máximo de **TREINTA Y SEIS MESES** más.

**4.** Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad. **NO PROCEDE.**

**5.** Valores/ratios/magnitudes.

| Lotes | Material | Descripción | Cantidad solicitada | Precio con IVA | Importe sin IVA | Importe con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lote 1 | 18018329 | ACTUALIZACION SOFTWARE/HARDWARE | 9 uds | 16.061,12 | 119.462,88 | 144.550,08 |
| Lote 1 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 2.602,64 | 51.622,61 | 62.463,36 |
| Lote 2 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 3.264,56 | 64.751,60 | 78.349,44 |
| Lote 3 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 4.286,63 | 85.024,07 | 102.879,12 |
| | | | | **TOTAL** | 320.861,16 | 388.242,00 |

**6.** Motivos de la no división del objeto del contrato en Lotes o, en su caso, motivar los Lotes existentes:
Se establecen tres lotes, uno por cada tipo/marca de equipos:

| Lote: | Descripción |
|---|---|
| Lote 1 | Actualización de 9 armarios dispensadores PYXIS<br>Mantenimiento de los armarios dispensadores PYXIS |
| Lote 2 | Mantenimiento de los armarios dispensadores KARDEX |
| Lote 3 | Mantenimiento del robot ROWA y de la cámara frigorífica |

**7.** Calidades medias a satisfacer.
En el Pliego de Prescripciones Técnicas se establecen las Características y Niveles de Servicio que tiene que cumplir las empresas adjudicatarias.

03/11/2020 20:26:17
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

03/11/2020 20:26:17
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

## 5.- CONCLUSIONES.

El órgano de contratación, en colaboración con los autores y partícipes mencionados, en ejercicio de sus funciones y potestades y de acuerdo con el mandato recibido para la planificación y ejecución de expedientes de contratación, tras analizar la situación y la información aportada al presente informe, extrae las siguientes conclusiones:

a) Que en el ámbito de esta Gerencia, se ha puesto en evidencia la existencia de una necesidad concreta a satisfacer.

b) Que dicha necesidad se encuentra entre los fines institucionales que dicha entidad del sector público tiene asignados conforme a la normativa vigente y puede ser satisfecha mediante un contrato mixto.

c) Que la necesidad debe ser satisfecha de forma periódica durante un plazo concreto de duración, siendo exigible y oportuna la libre concurrencia y aplicable la limitación temporal a los contratos y se estima que el contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad debe tener una duración de VEINTICUATRO MESES y con posibilidad de prórrogas (hasta TREINTA Y SEIS MESES de prórrogas).

d) Que, conforme a la letra y espíritu de la ley, se estiman aplicables al contrato que venga a satisfacer la expresada Necesidad los siguientes valores:

- Publicidad.
- Seguridad.
- Calidad.
- Eficacia y eficiencia
- Protección medioambiental (envases, residuos…).
- Cumplimiento de la legislación vigente (etiquetas)
- Cumplimiento de los contratos.
- Rapidez en el suministro/servicio.
- Protección de los derechos de los trabajadores.
- Creación de empleo estable y calidad en el empleo.
- Protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

e) Que en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas se desarrollarán las indicaciones y recomendaciones contenidas en este informe de necesidad para lograr el pleno cumplimiento

del objeto del contrato y la plena satisfacción de la necesidad detectada, siempre de acuerdo con el principio de integridad, la búsqueda de la mejor relación calidad precio y demás reglas y principios legales aplicables.

(Fechado y firmado electrónicamente al margen)
EL DIRECTOR GERENTE DEL ÁREA I DE SALUD

03/11/2020 20:26:17
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud

ÁREA DE SALUD 1
MURCIA-OESTE
Arrixaca

# INFORME DE JUSTIFICACIÓN DEL PRECIO DE LICITACIÓN DEL EXPEDIENTE: "ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTEOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA"

## 1. OBJETO

Se realiza el presente informe sobre la justificación del precio de licitación en relación al expediente "ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISOENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HCUVA".

## 2. MEMORIA JUSTIFICATIVA

Este expediente viene a dar continuidad al actual expediente de mantenimiento de los equipos de dispensación automática de medicamentos CSE/1100/1100890815/19/PA.

El próximo 31.12.2020 finaliza la vida útil del software Med 3500 de los equipos de dispensación de medicamentos Pyxis del Servicio de Farmacia, existiendo la necesidad de actualizar/renovar dichos armarios, así como de continuar con el mantenimiento de los equipos de dispensación de materiales Pyxis, como de los equipos kardex y rowa, una vez finalice el contrato de mantenimiento vigente. En el caso de los equipos Kardex y Rowa el contrato de mantenimiento vence el próximo 31 marzo de 2021.

En base al alcance expuesto en el informe de necesidades y teniendo en cuenta lo anterior, se establece un presupuesto de licitación que incluye:

**Lote 1:** Actualización/renovación de los Pyxis MED de dispensación de medicamentos, incluidos 2 años de garantía de la parte actualizada y mantenimiento de todo el equipamiento Pyxis. Y mantenimiento de los Pyxis SUPPLY de materiales con software:

| | |
|---|---|
| Actualización PYXIS MED 3500, incluida garantía de parte actualizada | 119.462,89 € (iva no incluido) |
| 1ª año mantenimiento PYXIS MED actualizados | 23.415,34 €/año (iva no incluido) |
| 2ª año mantenimiento PYXIS MED actualizados | 23.415,34 €/año (iva no incluido) |

| | |
|---|---|
| 1ª año mantenimiento PYXIS SUPPLY (Neuro. Radiol. Intervencionista) | 2.395,97 €/año (iva no incluido) |
| 2ª año mantenimiento PYXIS SUPPLY (Neuro. Radiol. Intervencionista) | 2.395,97 €/año (iva no incluido) |

| | |
|---|---|
| **1ª año total mantenimiento lote 1 (PYXIS MED ACTUALIZ + PYXIS SUPPLY )** | **25.811,31 €/año (iva no incluido)** |
| **2ª año total mantenimiento lote 1 (PYXIS MED ACTUALIZ + PYXIS SUPPLY)** | **25.811,31 €/año (iva no incluido)** |

En caso de prórroga, a partir del 3º año y una vez finalizada la garantía de los PYXIS MED actualizados, el importe anual del mantenimiento será: 26.015,28 €/año (iva no incluido).

El importe anual del mantenimiento de los PYXSIS SUPPLY se mantiene en 2.395,97 €/año (iva no incluido).

Por lo que el importe total de mantenimiento de los equipos PYXIS MED+SUPPLYpara el lote 1 sería 28.410,62 €/año (iva no incluido)

**Lote 2**: Mantenimiento de los sistemas Kardex.

| | |
|---|---|
| 1ª año mantenimiento Sistemas Kardex con Software Mercurio + 5 PCs | 32.375,80 €/año (iva no incluido) |
| 2ª año mantenimiento Sistemas Kardex con Software Mercurio + 5 PCs | 32.375,80 €/año (iva no incluido) |

La diferencia del precio de licitación de este expediente respecto al anterior en los KARDEX, es la inclusión de los PCs de todos los equipos en la cobertura de mantenimiento integral.

Durante los dos años de duración inicial del contrato, uno de los cinco PCs está en garantía. En caso de prórroga, a partir del 3º año y una vez finalizada la garantía de este PC, el importe anual del mantenimiento será: 33.722,49 €/año (iva no incluido).

**Lote 3:** Mantenimiento del sistema Rowa.

| | |
|---|---|
| 1ª año mantenimiento Sistema Rowa, incluida cámara frigorrífica | 42.512,00 €/año (iva no incluido) |
| 2ª año mantenimiento Sistema Rowa, incluida cámara frigorrífica | 42.512,00 €/año (iva no incluido) |

Ingeniero Técnico
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

ÁREA DE SALUD 1
MURCIA-OESTE
Arrixaca

# PRESUPUESTO

**EXPEDIENTE: ZLN 1002183358**

"ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA".

**PRESUPUESTO DE LICITACIÓN** (desglosado SAP)

| Lotes | Material | Descripción | Cantidad solicitada | Precio con IVA | Importe sin IVA | Importe con IVA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lote 1 | 18018329 | ACTUALIZACION SOFTWARE/HARDWARE | 9 uds | 16.061,12 | 119.462,88 | 144.550,08 |
| Lote 1 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 2.602,64 | 51.622,61 | 62.463,36 |
| Lote 2 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 3.264,56 | 64.751,60 | 78.349,44 |
| Lote 3 | 83000119 | MANTENIMIENTO APARATOS MÉDICOS (MESES) | 24 meses | 4.286,63 | 85.024,07 | 102.879,12 |
| | | | | **TOTAL** | 320.861,16 | 388.242,00 |

Presupuesto base de licitación sin IVA: 320.861,16 €
IVA 21%: 67.380,84 €
Presupuesto IVA incluido: 388.242,00 €

| ANUALIDADES | IMPORTE SIN IVA |
|---|---|
| 2021 | 220.162,02 € |
| 2022 | 100.699,14 € |

Fdo.
Subdirector de Gestión
(Firmado y fechado electrónicamente al margen)

29/10/2020 08:41:25
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE:

# "ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTEOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA".

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



## 1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) es definir el alcance de los trabajos a realizar para el servicio de mantenimiento integral y actualización a la última versión disponible, en su caso de los sistemas automatizados de dispensación de medicamentos (PYXIS MED 3500) en diferentes áreas médicas del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca (en adelante HCUVA), y el mantenimiento integral de los sistemas automatizados (KARDEX Y ROWA) para la gestión, almacenamiento y dispensación de medicamentos, ubicados en el Servicio de Farmacia. Así como el mantenimiento integral del sistema automatizado de dispensación de materiales (PYXIS SUPPLY SS30) en el Servicio Neuroradiología Vascular Intervencionista del HCUVA.

## 2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El alcance del servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener en todo momento todos los equipos, tanto mecánicos como sistemas informáticos asociados, que integran el sistema de dispensación de medicamentos y sistemas automatizados de gestión, en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de distintas operaciones y tareas, entendiéndose en todo caso que los requisitos exigidos en estos pliegos tienen la consideración de mínimos o básicos y que lo pretendido es la consecución de los objetivos de calidad determinados por el HCUVA y que se indican a continuación.

- Mejorar y mantener el estado de conservación y funcionamiento de los equipos y sus componentes.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de los equipos, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías y alcanzar el máximo índice de disponibilidad.
- Garantizar el tiempo de respuesta, aplicando todas las medidas tecnológicas disponibles.
- La seguridad integral referida a los aspectos técnicos de estos equipos.
- El cumplimiento de la normativa vigente referente a los equipos objeto del contrato.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento.

## 3. EQUIPAMIENTO OBJETO DEL CONTRATO

**LOTE 1. ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ARMARIOS AUTOMATIZADOS PYXIS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y MANTENIMIENTO DE ARMARIOS DE DISPENSACIÓN DE MATERIALES PYXIS.**

| DENOMINACIÓN | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 13209709 | ESTUP-FARM |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 13144555 | ESTUP-FARM |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 13190341 | ESTUP-FARM |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 12792677 | HG2C |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 12508924 | HG2C |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788820 | HG2C |

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| | | |
|---|---|---|
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 8000015515 | HIUN2N (UCI NEONATAL) |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 8000061431 | HIUN2N (UCI NEONATAL) |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788821 | HIUN2N (UCI NEONATAL) |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 8000118564 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 12536137 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 8000117633 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| NEVERA PYXIS ZANUSSI | 12788823 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 8000106192 | REA01 |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS. | 8000113460 | REA01 |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788849 | REA01 |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 8000106199 | REA02 |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8000099093 | REA02 |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 8000116867 | REA02 |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788819 | REA02 |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 8000061583 | URG-GEN01 camas |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8000015537 | URG-GEN01 camas |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 8000077358 | URG-GEN01 camas |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788822 | URG-GEN01 camas |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 14064306 | URG-GEN02 sillones |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 14063033 | URG-GEN02 sillones |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8009098892 | URG-GEN02 sillones |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 14062981 | URG-GEN02 sillones |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES | 14373989 | URG-GEN03 |
| UNIDAD AUXILIAR | 42217744 | URG-GEN03 |
| | | |
| CONSOLA DE CONTROL - STOCKSTATION | 12706291 | FARMACIA |
| | | |
| SERVIDOR INFORMÁTICA - WORKSTATION | 12790928 | CPD BTP-2 |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL COLUMNA DOBLE CON ALMACENAMIENTO PARA CATÉTERES (*) | 8000067692 | NEURORAD. INTERVENC. |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS (*) | 8000073468 | NEURORAD. INTERVENC. |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS (*) | 8000073469 | NEURORAD. INTERVENC. |

(*) Armarios Automáticos de Dispensación de Materiales. Pyxis Supply SS30.

Las prestaciones a que se obliga el contratista a realizar en los equipos del lote 1, son las correspondientes a un mantenimiento integral, realizando todas aquellas actuaciones sobre el equipamiento que sea necesario, para asegurar la operatividad de los equipos o sistemas durante el periodo de vigencia del contrato, y que abarquen:

- **Actualización de hardware y software de gestión**

Se llevarán a cabo todas las actualizaciones/renovaciones de hardware y software que sean necesarias para que todas las estaciones principales con sus módulos auxiliares asociados queden configuradas a la nueva versión disponible, sobre los Pyxis de medicamentos.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



Tras la actualización/renovación, el equipamiento dispondrá como mínimo de las siguientes características;

- Contraseña o huella digital.
- Pantalla táctil, teclado alfanumérico en castellano e impresora, integrados en la consola.
- Niveles de control de producto. Un mismo dispositivo físico deberá tener asociados distintos niveles de control (por dosis, multidosis, por producto y por grupo de producto).
- Apertura automática una vez seleccionada la medicación.
- Acceso en modo a prescripción a paciente.
- Acceso en modo control de inventario.
- Lector código de barras que permita vincular, analizar y almacenar información.

El software de consola y en planta, vendrá castellano y tendrá las características principales:

- Cumplimiento de tratamientos. Seguimiento del cumplimiento de los tratamientos al paciente en pantalla o papel.
- Control de rangos temporales, configurables por el propio hospital.
- Equivalencias especialidades farmacéuticas.
- Productos sin prescripción.
- Gestión de datos clínicos.
- Acceso web.
- Perfiles de usuario.
- Formularios estándar.
- Impresión de recibos de transacción.
- Búsqueda global de medicación

El sistema contará con un software seguro, disponiendo de:

- Seguridad de acceso.
- Seguridad de reposición.
- Control de reposición.
- Medicamentos peligrosos.
- Lectura de códigos.
- Identificación de pacientes.
- Estupefacientes, siendo importante en este caso control de acceso que permita dispensación dosis a dosis, emitiendo informes de trazabilidad.
- El armario que gestiona los estupefacientes deberá tener toda la información para que el sistema de gestión del Servicio de Farmacia pueda emitir el libro oficial de estupefacientes de manera electrónica.

En todos los casos el equipamiento ofertado debe ser compatible con los sistemas de informacion del hospital: así como carruseles de que está dotado el HCUVA, corriendo completamente todos los gastos de la integración por parte del adjudicatario.

El correcto funcionamiento del sistema de información es un requisito imprescindible para considerar la instalación completa y finalizada.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



Se llevará a cabo la integración con el Directorio Activo del Hospital mediante LDAP para gestión única de usuarios y accesos.

La instalación, configuración, pruebas y puesta en marcha están incluidas en el precio de la oferta. Se incluirá la primera carga, parametrización y todos los elementos necesarios para su correcta utilización.

Se entiende incluido todo el software necesario para el funcionamiento integrado de todos los sistemas, incluidos los sistemas operativos, de bases de datos, antivirus, etc, incluido el soporte de hardware y software necesarios.

El licitador presentará un cronograma en oferta técnica, que posteriormente será aprobado por el Servicio de Farmacia y la Dirección del centro.

En cualquier caso y tras la actualización tecnológica que se lleve a cabo, los armarios deberán quedar funcionando como mínimo con capacidades iguales o superiores a las actuales.

El licitador indicará en oferta técnica vida útil de la actualización a la nueva versión, garantizando tras la actualización a la nueva versión, la existencia de piezas de reparación del equipamiento durante 10 años.

- **Formación del personal:**

La empresa adjudicataria deberá formar al personal implicado en la gestión y el uso de los equipos.
Una vez actualizados los equipos, será impartido por personal especialista y deberá cubrir todas las necesidades de formación para el uso de los sistemas.

- **Mantenimiento preventivo**:

Se realizará de acuerdo a los protocolos de fábrica que tenga establecido el equipo o instalación, previa fijación de un calendario que será aprobado por el Servicio de Farmacia y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

El mantenimiento se realizará sobre los equipos e instalaciones incluidos en este lote, y cumplirán con unas condiciones mínimas, en cuanto a número de revisiones anuales, en las que se incluyan las actividades de revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, limpieza, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sean necesarias a juicio del Servicio Técnico, así como, en su caso, las indicaciones que del Servicio de Farmacia del Hospital, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en forma previsible hasta la siguiente visita de inspección.

Queda incluido todo lo relativo al mantenimiento de software y hardware, ajustes del sistema, interfaces, conectividad, integración informática, anomalías.

Queda incluida la sustitución de piezas de naturaleza perecedera o defectuosa, y aquellas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución.

En cualquier caso el precio de piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



- **Mantenimiento correctivo**:

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de los equipos e instalaciones, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio.

Cuando se detecte una avería, el servicio afectado será quien se ponga en contacto con el servicio de asistencia telefónica 24 horas. Los técnicos de la empresa adjudicataria mediante control remoto al equipo intentarán resolver la avería en el momento, y en caso de no poder hacerlo deberán presentarse in situ para resolverla, según los horarios establecidos.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán quedar registradas y ejecutarse respetando los procedimientos establecidos, con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Farmacia y del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del Hospital.

Cuando por las características de la avería no pueda efectuarse la reparación en el lugar donde esté situado el equipo, se dará cuenta al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, quien autorizará su retirada, siendo por cuenta del contratista todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, transportes, retirada del equipo, entrega e instalación posterior, etc. Los equipos una vez reparados y en perfectas condiciones de uso para el fin que están destinados, se entregarán en su lugar habitual de ubicación.

El Hospital no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen laboral o estatutariamente del Hospital, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

La empresa licitadora definirá en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

- **Mantenimiento Técnico Legal**:

El mantenimiento técnico legal será realizado sobre aquellos equipos que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran.

El responsable del mantenimiento será el titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento técnico-legal, y en consecuencia, de su legalización, actualización y correcta cumplimentación.

A estos efectos el adjudicatario elaborará, un “Manual de Mantenimiento Técnico Legal” de los equipos, que recoja los equipos afectados y el sistema operativo a desarrollar desde el punto de vista de tareas y de documentación para llevarlas a cabo.

Será responsabilidad del adjudicatario la notificación al Centro de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligara a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos. Si no realizase esta notificación y el Centro fuera como consecuencia objeto de sanción administrativa, el importe de la misma le sería descontado de la facturación al adjudicatario.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



El coste de adaptación a las normas será por cuenta del adjudicatario. Cuando dicho coste sea desproporcionado con respecto al valor real de la instalación, o no sea posible técnicamente la adaptación, la empresa informará al HCUVA para que obre en consecuencia.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

| Lote | Equipo | Asistencia telefónica | Asistencia in situ máx. 8 horas dentro del horario | Tiempo máx. reparación avería |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Pyxis | 24 x 7 x 365 | L-V (laborales) de 8:00 a 18:00 | 8 horas |

- Número mínimo de revisiones preventivas 1 /año.
- Servicio telefónico gratuito de asistencia **24 horas** durante los 365 días/año, con disposición de técnicos especialistas para realizar ajustes de sistemas, interfaces y resolver anomalías. Se proporcionará acceso VPN para llevar a cabo diagnósticos remotos.
- Servicio asistencia in situ, en caso en que la asistencia remota no subsane la incidencia, con horario de: lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 18:00 horas. Tiempo máximo de asistencia in situ: **8 horas**, contabilizadas a partir del aviso de la incidencia.
- Tiempo máximo de reparación de averías de equipos e instalaciones, contadas a partir de la asistencia del técnico *in* situ, deberán ser resueltas por el adjudicatario en un plazo no superior a **8 horas**.
- Estarán incluidos todos los desplazamientos, dietas, materiales, transportes y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos descritos en el presente PPT.
- La empresa adjudicataria realizará todos los trabajos indicados por el HCUVA para una correcta ejecución del contrato y coordinará los trabajos de forma que no afecten en ningún momento a la actividad asistencial del hospital.

**LOTE 2. ARMARIOS DE DISPENSACIÓN VERTICAL Y HORIZONTAL KARDEX. SOFTWARE MERCURIO**

| DENOMINACIÓN | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX | 16001261-001 | FARMACIA |
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX | 16001261-002 | FARMACIA |
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX | 04005484-001 | FARMACIA |
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX | 04005484-002 | FARMACIA |
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATIZA HORIZONTAL-KARDEX | 8005424 | FARMACIA |
| ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATIZA HORIZONTAL-KARDEX | 8005424 | FARMACIA |

Las prestaciones a que se obliga el contratista a realizar a cada uno de los equipos del lote 2 son las correspondientes al mantenimiento integral, que aseguren la operatividad de los equipos o sistemas en el periodo de vigencia del contrato, incluidos todos los PCs, y que abarquen:

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



- **Mantenimiento preventivo**:

Se realizará de acuerdo a los protocolos de fábrica que tenga establecido el equipo o instalación, previa fijación de un calendario que será aprobado por el Servicio de Farmacia y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

El mantenimiento se realizará sobre los equipos e instalaciones incluidos en este lote, y cumplirán con unas condiciones mínimas, en cuanto a número de revisiones anuales, en las que se incluyan las actividades de revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, limpieza, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sean necesarias a juicio del Servicio Técnico, así como, en su caso, las indicaciones que del Servicio de Farmacia del Hospital, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en forma previsible hasta la siguiente visita de inspección.

Queda incluido todo lo relativo al mantenimiento de software y hardware, ajustes del sistema, interfaces, conectividad, integración informática, anomalías.

Queda incluida la sustitución de piezas de naturaleza perecedera o defectuosa, y aquellas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución.

En cualquier caso el precio de piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato.

- **Mantenimiento correctivo**:

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de los equipos e instalaciones, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio.

Cuando se detecte una avería, el servicio afectado será quien se ponga en contacto con el servicio de asistencia telefónica 24 horas. Los técnicos de la empresa adjudicataria mediante control remoto al equipo intentarán resolver la avería en el momento, y en caso de no poder hacerlo deberán presentarse in situ para resolverla, según los horarios establecidos para cada equipo.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán quedar registradas y ejecutarse respetando los procedimientos establecidos, con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del Hospital y el Servicio de Farmacia.

Cuando por las características de la avería no pueda efectuarse la reparación en el lugar donde esté situado el equipo, se dará cuenta al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, quien autorizará su retirada, siendo por cuenta del contratista todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, transportes, retirada del equipo, entrega e instalación posterior, etc. Los equipos una vez reparados y en perfectas condiciones de uso para el fin que están destinados, se entregarán en su lugar habitual de ubicación.

El Hospital no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen laboral o estatutariamente del Hospital, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



La empresa licitadora definirá en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

- **Mantenimiento Técnico Legal**:

El mantenimiento técnico legal será realizado sobre aquellos equipos que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran.

El responsable del mantenimiento será el titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento técnico-legal, y en consecuencia, de su legalización, actualización y correcta cumplimentación.

A estos efectos el adjudicatario elaborará, un "Manual de Mantenimiento Técnico Legal" de los equipos, que recoja los equipos afectados y el sistema operativo a desarrollar desde el punto de vista de tareas y de documentación para llevarlas a cabo.

Será responsabilidad del adjudicatario la notificación al Centro de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligara a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos. Si no realizase esta notificación y el Centro fuera como consecuencia objeto de sanción administrativa, el importe de la misma le sería descontado de la facturación al adjudicatario.

El coste de adaptación a las normas será por cuenta del adjudicatario. Cuando dicho coste sea desproporcionado con respecto al valor real de la instalación, o no sea posible técnicamente la adaptación, la empresa informará al HCUVA para que obre en consecuencia.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

| Lote | Equipo | Asistencia telefónica | Asistencia in situ máx. 8 horas dentro del horario | Tiempo máx. reparación avería |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Kardex | 24 x 7 x 365 | L-V (laborales) de 8:00 a 18:00 | 8 horas |

- Número mínimo de revisiones preventivas 2 /año.
- Servicio telefónico gratuito de asistencia **24 horas** durante los 365 días/año, con disposición de técnicos especialistas para realizar ajustes de sistemas, interfaces y resolver anomalías. Se proporcionará acceso supervisado para llevar a cabo diagnósticos remotos.
- Servicio asistencia in situ, en caso en que la asistencia remota no subsane la incidencia, con horario de: lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 18:00 horas. Tiempo máximo de asistencia in situ: **8 horas** contabilizadas a partir del aviso de la incidencia.
- Tiempo máximo de reparación de averías de equipos e instalaciones, contadas a partir de la asistencia del técnico *in* situ, deberán ser resueltas por el adjudicatario en un plazo no superior a **8 horas**.
- Estarán incluidos todos los desplazamientos, dietas, materiales, transportes y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos descritos en el presente PPT.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



- La empresa adjudicataria realizará todos los trabajos indicados por el HCUVA para una correcta ejecución del contrato y coordinará los trabajos de forma que no afecten en ningún momento a la actividad asistencial del hospital.

**LOTE 3. SISTEMA AUTOMATIZADO ROWA Y CÁMARA FRIGORÍFICA.**

| DENOMINACIÓN | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| SISTEMA AUTOMATIZADO DISPENSACIÓN MEDICAMENTOS ROWA | S-9747-S-9748 | FARMACIA |
| CÁMARA FRIGORÍFICA (*) | | FARMACIA |

(*) Es parte integrante del sistema Rowa por lo que debe mantenerse en igual condiciones que el equipo.

Las prestaciones a que se obliga el contratista a realizar a los equipos del lote 3 son las correspondientes al mantenimiento integral, que aseguren la operatividad del equipo o sistema en el periodo de vigencia del contrato, y que abarquen:

- **Mantenimiento preventivo**:

Se realizará de acuerdo a los protocolos de fábrica que tenga establecido el equipo o instalación, previa fijación de un calendario que será aprobado por el Servicio de Farmacia y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

El mantenimiento se realizará sobre los equipos e instalaciones incluidos en este lote, y cumplirán con unas condiciones mínimas, en cuanto a número de revisiones anuales, en las que se incluyan las actividades de revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, limpieza, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sean necesarias a juicio del Servicio Técnico, así como, en su caso, las indicaciones que del Servicio de Farmacia del Hospital, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en forma previsible hasta la siguiente visita de inspección.

Queda incluido todo lo relativo al mantenimiento de software y hardware, ajustes del sistema, interfaces, conectividad, integración informática, anomalías.

Queda incluida la sustitución de piezas de naturaleza perecedera o defectuosa, y aquellas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución.

En cualquier caso el precio de piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato.

- **Mantenimiento correctivo**:

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de los equipos e instalaciones, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio.

Cuando se detecte una avería, el servicio afectado será quien se ponga en contacto con el servicio de asistencia telefónica 24 horas. Los técnicos de la empresa adjudicataria mediante

control remoto al equipo intentarán resolver la avería en el momento, y en caso de no poder hacerlo deberán presentarse in situ para resolverla, según los horarios establecidos para cada equipo.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán quedar registradas y ejecutarse respetando los procedimientos establecidos, con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del Hospital y el Servicio de Farmacia.

Cuando por las características de la avería no pueda efectuarse la reparación en el lugar donde esté situado el equipo, se dará cuenta al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, quien autorizará su retirada, siendo por cuenta del contratista todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, transportes, retirada del equipo, entrega e instalación posterior, etc. Los equipos una vez reparados y en perfectas condiciones de uso para el fin que están destinados, se entregarán en su lugar habitual de ubicación.

El Hospital no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen laboral o estatutariamente del Hospital, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

La empresa licitadora definirá en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

- **Mantenimiento Técnico Legal**:

El mantenimiento técnico legal será realizado sobre aquellos equipos que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran.

El responsable del mantenimiento será el titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento técnico-legal, y en consecuencia, de su legalización, actualización y correcta cumplimentación.

A estos efectos el adjudicatario elaborará, un “Manual de Mantenimiento Técnico Legal” de los equipos, que recoja los equipos afectados y el sistema operativo a desarrollar desde el punto de vista de tareas y de documentación para llevarlas a cabo.

Será responsabilidad del adjudicatario la notificación al Centro de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligara a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos. Si no realizase esta notificación y el Centro fuera como consecuencia objeto de sanción administrativa, el importe de la misma le sería descontado de la facturación al adjudicatario.

El coste de adaptación a las normas será por cuenta del adjudicatario. Cuando dicho coste sea desproporcionado con respecto al valor real de la instalación, o no sea posible técnicamente la adaptación, la empresa informará al HCUVA para que obre en consecuencia.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| Lote | Equipo | Asistencia telefónica | Asistencia in situ máx. 8 horas dentro del horario | Tiempo máx. reparación avería |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Rowa | 24 x 7 x 365 | L-V (laborales) de 8:00 a 20:00 | 12 horas |
| 3 | Instal. Frigorífica | 24 x 7 x 365 | L-V (laborales) de 8:00 a 20:00 | 12 horas |

- Número mínimo de revisiones preventivas Rowa: 2/año.
  Número mínimo de revisiones preventivas Instalación Frigorífica: 3/año
- Servicio telefónico gratuito de asistencia **24 horas** durante los 365 días/año, con disposición de técnicos especialistas para realizar ajustes de sistemas, interfaces y resolver anomalías. Se proporcionará acceso supervisado para llevar a cabo diagnósticos remotos.
- Servicio asistencia in situ, en caso en que la asistencia remota no subsane la incidencia, con horario de: lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 20:00 horas. Tiempo máximo de asistencia in situ: **8 horas**, contabilizadas a partir del aviso de la incidencia.
- Tiempo máximo de reparación de averías de equipos e instalaciones, contadas a partir de la asistencia del técnico *in* situ, deberán ser resueltas por el adjudicatario en un plazo no superior a **12 horas**.
- Estarán incluidos todos los desplazamientos, dietas, materiales, transportes y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos descritos en el presente PPT.
- La empresa adjudicataria realizará todos los trabajos indicados por el HCUVA para una correcta ejecución del contrato y coordinará los trabajos de forma que no afecten en ningún momento a la actividad asistencial del hospital.

## 4. MEDIOS PERSONALES

Para la realización de los trabajos objeto de cada lote, el adjudicatario incorporará personal técnico debidamente cualificado y acreditado profesionalmente para la ejecución de los trabajos.

La empresa adjudicataria nombrará a un responsable técnico del contrato, con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, que lleve la coordinación del presente contrato y preste el asesoramiento técnico legal sobre la totalidad de las instalaciones y equipos contratados. Se dispondrá de teléfono de localización del responsable asignado y deberá garantizar su presencia física in situ en menos de 24 horas dentro de la jornada laboral establecida de 8:00 a 18:00 horas.

La empresa licitadora indicará en su oferta técnica, datos del personal que destinará al contrato, siendo el suficiente para una eficaz prestación del servicio.

## 5. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Para cada uno de los lotes, la empresa adjudicataria aportará todos los materiales de repuesto, así como el equipamiento necesario para la mejor resolución de la avería que se produzca en

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



los equipos objeto de contrato, así como para la realización de los mantenimientos, garantizando en todo momento el stock mínimo de piezas necesarias para el cumplimiento de este contrato. En cualquier caso el precio de piezas o materiales que sean necesarios para la resolución de cualquier avería está incluido en el precio total del contrato.

La empresa adjudicataria realizará todo lo relativo al mantenimiento del software y hardware, incluyéndose actualizaciones que pudiesen surgir durante la vigencia del contrato y que sean necesarias para una correcta ejecución del mismo.

Todos los materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación deben ser idénticos en marca y modelo a los instalados.

La empresa adjudicataria debe disponer de los más avanzados equipos de diagnóstico y de todas aquellas herramientas y equipos de medida y control que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades propias del contrato.

Sistema de mantenimiento remoto al equipo: se proporcionará a la empresa adjudicataria acceso VPN para llevar a cabo diagnósticos e intervenciones sobre el software del mismo.

## 6. EXCLUSIONES

Los servicios prestados en el presente contrato no incluyen:

- Material fungible: papel, cartuchos impresión.
- Neveras de Pyxis.
- Reparaciones por daños o problemas que resulten de:
  Uso indebido.
  Catástrofes naturales, tales como inundaciones, terremotos, movimientos sísmicos, incendios.

## 7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria realizará los Manuales de Mantenimiento de cada uno de los equipos, donde se incluya toda la documentación relativa a todas las actividades a desarrollar sobre cada uno de los equipos, su periodicidad, programación, planificación, metodología de trabajo, recursos empleados en cada caso tanto humanos, técnicos y materiales, etc, de los servicios a prestar en los términos y condiciones mínimas que establezca el PPT y que sean los necesarios para la consecución de los objetivos de calidad que pretende el HCUVA.

Cada vez que se produzca una intervención sobre cualquier equipo objeto de este contrato, deberá quedar registrada por el adjudicatario en un informe y/o parte de trabajo, y el adjudicatario deberá entregarlo en soporte informático al Servicio de Farmacia y al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



- Todas las intervenciones que se produzcan telefónicamente deberán quedar registradas en un **informe de trabajo mensual**, que deberá enviarse durante los 6 primeros días del mes siguiente. Se incluirá como mínimo la siguiente información:
  - Equipo objeto intervención; ubicación, denominación, modelo, número serie….
  - Fecha y hora del aviso.
  - Diagnóstico de avería y causa.
  - Acciones llevadas a cabo, confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento o necesidad de presencia in situ.
  - Materiales utilizados en su caso.
  - Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
  - Hora fin de la intervención.
  - Datos del técnico que realiza la actuación.

- Todas las intervenciones que se produzcan in situ deberán registradas en un **parte de trabajo**, que deberá enviarse como máximo a las 24 horas, al Servicio de Farmacia y al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento. Se incluirá como mínimo la siguiente información:
  - Equipo objeto intervención; ubicación, denominación, modelo, número serie….
  - Fecha y hora del aviso.
  - Tipo de intervención: preventiva, correctiva, técnico-legal.
  - Diagnóstico de avería y causa.
  - Acciones llevadas a cabo, preventivas /correctivas, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento.
  - Materiales utilizados.
  - Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
  - Hora inicio y fin de la intervención.
  - Datos y firma del técnico que realiza la actuación.
  - Datos y firma de responsable de Farmacia.

## 8. INFORME DEL SERVICIO

Independientemente de los informes que el adjudicatario aporte al Centro a través de los distintos soportes y documentos, el responsable técnico del contrato de la empresa adjudicataria, deberá elaborar con carácter mensual, dentro de los 6 primeros días del mes correspondiente, un informe donde se recogerán los trabajos y tareas ejecutadas de acuerdo con la organización del servicio.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:

- Datos relativos a la actividad. Horarios del Servicio de Asistencia Técnica y Centro de Atención al cliente. Tiempos de respuesta. Tiempos de resolución.
- Servicios realizados por tipos de mantenimiento, averías, inspecciones preventivas, correctivas, etc.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre los distintos equipos. Todos los datos numéricos de los informes serán también presentados de forma gráfica.

La empresa adjudicataria al inicio del contrato presentará modelo de informe con los datos requeridos, si bien, su contenido deberá ser aprobado por el HCUVA o modificado a su instancia a solicitud del mismo.

(Firmado y fechado electrónicamente al margen)

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



ANEXO I: LISTADO SISTEMAS AUTOMATIZADOS DISPENSACIÓN MEDICAMENTOS

- LOTE 1. EQUIPAMIENTO ARMARIOS AUTOMATIZADOS – PYXIS

| EQUIPO | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **13209709** | **ESTUP-FARM** |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 13144555 | ESTUP-FARM |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 13190341 | ESTUP-FARM |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **12792677** | **HG2C** |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 12508924 | HG2C |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788820 | HG2C |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **8000015515** | **HIUN2N (UCI NEONATAL)** |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 8000061431 | HIUN2N (UCI NEONATAL) |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788821 | HIUN2N (UCI NEONATAL) |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **8000118564** | **URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN** |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES. | 12536137 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS. | 8000117633 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788823 | URGENCIAS PREHOSPITALIZACIÓN |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **8000106192** | **REA01** |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS. | 8000113460 | REA01 |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788849 | REA01 |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **8000106199** | **REA02** |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8000099093 | REA02 |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS. | 8000116867 | REA02 |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788819 | REA02 |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **8000061583** | **URG-GEN01 camas** |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8000015537 | URG-GEN01 camas |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS | 8000077358 | URG-GEN01 camas |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 12788822 | URG-GEN01 camas |
| | | |
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | **14064306** | **URG-GEN02 sillones** |
| COLUMNA AUXILIAR SIMPLE DE 4 PUERTAS | 14063033 | URG-GEN02 sillones |
| UNIDAD AUXILIAR DE DISPENSACIÓN DE 7 CAJONES | 8009098892 | URG-GEN02 sillones |
| NEVERA PYXIS Zanussi | 14062981 | URG-GEN02 sillones |
| | | |

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| | | |
|---|---|---|
| **UNIDAD PRINCIPAL DE DISPENSACIÓN DE 6 CAJONES** | 14373938 | URG-GEN03 |
| UNIDAD AUXILIAR | 42217744 | URG-GEN03 |
| | | |
| ORDENADOR CENTRAL- WORKSTATION | | FARMACIA |
| | | |
| SERVIDOR INFORMÁTICA | | CPD BTP-2 |
| | | |
| UNIDAD PRINCIPAL COLUMNA DOBLE (*) | 8000067692 | NEURORADIOLOGÍA INTERVENC. |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS (*) | 8000073468 | NEURORADIOLOGÍA INTERVENC. |
| COLUMNA AUXILIAR DOBLE DE 8 PUERTAS (*) | 8000073469 | NEURORADIOLOGÍA INTERVENC. |
| | | |

(*) Armarios dispensación automática Materiales. Pyxis Supply SS330

- LOTE 2. EQUIPAMIENTO ARMARIOS ROTATIVOS - KARDEX

| EQUIPO | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX** | **04005484-001** | **FARMACIA** |
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX** | **04005484-002** | **FARMACIA** |
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX** | **16001261-001** | **FARMACIA** |
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA VERTICAL-KARDEX** | **16001261-002** | **FARMACIA** |
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATICA HORIZONTAL-KARDEX** | **08005424-001** | **FARMACIA** |
| **ARMARIOS DISPENSACION AUTOMATIZA HORIZONTAL-KARDEX** | **08005424-002** | **FARMACIA** |

- LOTE 3. EQUIPAMIENTO SISTEMA AUTOMATIZADO ROWA

| EQUIPO | Nº SERIE | UBICACIÓN |
|---|---|---|
| **SISTEMA AUTOMATIZADO DISPENSACIÓN MEDICAMENTOS ROWA** | **S-9747-S-9748** | **FARMACIA** |
| CÁMARA FRIGORÍFICA (*) | | FARMACIA |

(*) Es parte integrante del sistema Rowa, estando incluido en el coste económico de mantenimiento del mismo y debe mantenerse en igual condiciones que el equipo.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



# ANEXO 2

## SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.

El Servicio Murciano de Salud, está desarrollando un sistema de gestión informático, en adelante SGI, que permite la Gestión de los Servicios.

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario vendrá obligado a hacer el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:

- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.
- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



## Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riegos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado “solicitud de trabajo” que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el Anexo I a este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- Leve. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- Moderado. La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

*Por actividad asistencial ha de concebirse aquélla que es realizada por profesionales sanitarios. Por actividad administrativa, aquélla que es realizada por profesionales no sanitarios.*

Se subraya que declarar impacto en la actividad asistencial y/o administrativa (indicadores de disponibilidad moderado y severo), será lícito aun cuando la causa de aquél se ubique en una zona en la que no se preste actividad alguna, tal como un aseo o una sala técnica en la que se hallen los climatizadores que den servicio, p. ej., a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



## Dependencia de la zona asistencial

Grosso modo, parece lógico pensar que, entre otros factores, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, p. ej., que en un quirófano el tiempo apremia; no tanto en una consulta o en un despacho administrativo.

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes Áreas que se agrupan en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:

| UNIDAD | CLASIFICACION |
|---|---|
| Areas no detalladas | Bajo riesgo |
| Hospital de Día Quirúrgico | Critica |
| Unidad de Cuidados Intensivos | Critica |
| Urgencias | Critica |
| Bloque quirúrgico | Crítica |
| Diálisis | Crítica |
| Hemodinámica | Crítica |
| Anatomía Patológica | Intermedia |
| Centros de Salud y Consultorios | Intermedia |
| Consultas Externas - Gabinetes | Intermedia |
| Consultas Hospital de día Quirúrgico | Intermedia |
| Diagnóstico por imagen | Intermedia |
| Hospital de Día Médico | Intermedia |
| Laboratorios | Intermedia |
| Radioterapia | Intermedia |
| Rehabilitación | Intermedia |
| Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados | Intermedia |

## Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (Bajo riesgo, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| | | INDICADOR | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **SEVERO** | **MODERADO** | **LEVE** |
| ZONA | **CRITICA** | 15 | 60 | 240 |
| | **INTERMEDIA** | 60 | 240 | 960 |
| | **BAJO RIESGO** | 240 | 960 | 3840 |

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo "corre" de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no critica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a "15 días", dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

## Propiedad recursiva

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:

| ¿INDICADOR VULNERADO A RAÍZ DE UN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA? | INCIDENCIAS ABIERTAS | TIEMPO DE CORRECIÓN | FALLOS COMPUTADOS |
|---|---|---|---|
| No | Una | No transgredido | Cero |
| | | Transgredido una, o más veces | Tantos como TC transgredidos |
| Sí | Una | No transgredido | Uno, en el instante de apertura de la incidencia |
| | | Transgredido una, o más veces | Tantos como [TC transgredidos + 1] |

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.

## Excepciones

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratiempo provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el Área de Salud y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Área de Salud o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

## Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

$$P = UE \sum_{i=1}^{n+m} CTI_i \cdot CTZ_i \cdot f_i$$

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).
*UE = Unidad económica a aplicar en la deducción 29,926 Euros.*
n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.
m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:

| | LEVE | MODERADO | SEVERO |
|---|---|---|---|
| **CTI** | 1,00 | 2,00 | 4,00 |

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

| | BAJO RIESGO | INTERMEDIA | CRÍTICA |
|---|---|---|---|
| **CTZ** | 0,50 | 1,00 | 1,50 |

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

## De los Portales y Sistemas Existentes

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

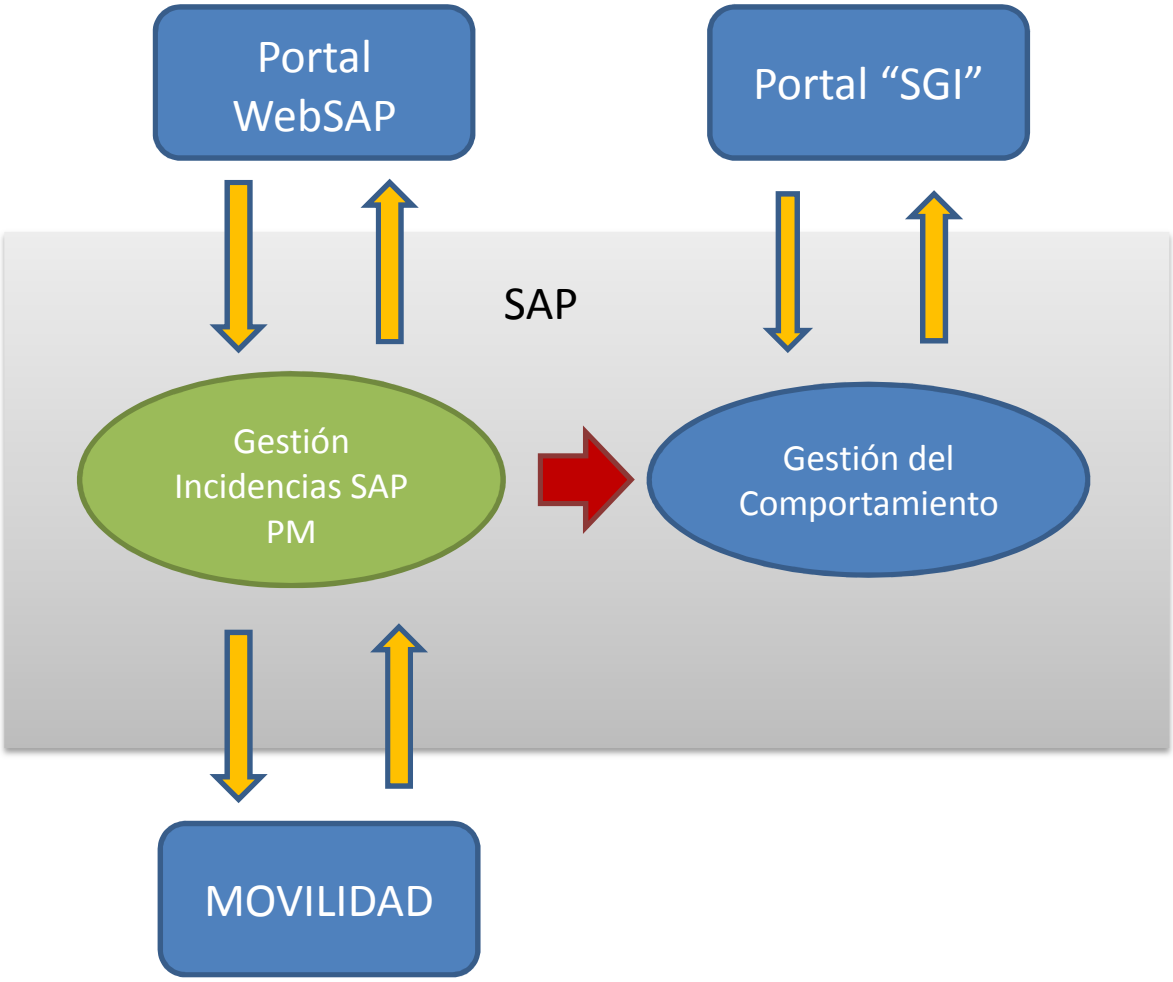


El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.

- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente como:




En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.
- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.

## De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con periodicidad trimestral o cuando se considere necesaria, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.

## INDICADORES DE CALIDAD

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

**Grupo 1**: Seguimiento del servicio.
Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

**Grupo 2**: Actuaciones del servicio.
Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

**Grupo 3**: Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.
Agrupa, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

**Grupo 4**: Gestión de Recursos Humanos.
Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

**Grupo 5**: Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan, la calidad y mejora continua, dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| Código indicador calidad | Descripción | Severidad |
|---|---|---|
| 01.01 | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo. | LE |
| 01.02 | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo. | MO |
| 01.03 | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó perdida de disponibilidad. | SE |
| 02.01 | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo. | LE |
| 02.02 | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo. | MO |
| 02.03 | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad. | SE |
| 03.01 | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo. | LE |
| 03.02 | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo. | MO |

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



| Código indicador calidad | Descripción | Severidad |
|---|---|---|
| 03.03 | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al servicio que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad. | SE |
| 04.01 | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo. | LE |
| 04.02 | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo. | MO |
| 04.03 | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad. | SE |
| 05.01 | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para le calidad y mejora continua asociados al mismo. | LE |
| 05.02 | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para le calidad y mejora continua asociados al mismo. | MO |
| 05.03 | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para le calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad. | SE |

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38:53
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



## MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

a) **Activación**. El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.

b) **Datos identificativos de la Incidencia**. SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.

c) **Aceptación o Rechazo**: El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de "rechazo" puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.

d) **Cierre Avisos**: Subsanado el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.

e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad**. Subsanado el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.

f) **Efectos de la conformidad**. Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.

g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



# Anexo 3

**INTEGRACION CON LOS SISTEMAS DE INFORMACION CORPORATIVOS Y SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL SISTEMA AUTOMATIZADO PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA)**

La estrategia de integración con otros Sistemas de Información definida como modelo corporativo por el Servicio Murciano de Salud, se caracteriza por la adopción de estándares de comunicación sanitarios.

En el ámbito tecnológico:

- HL7 2.5 y 3 como estándar de mensajería debiendo adaptarse a las evoluciones que se realicen desde el Servicio Murciano de Salud en la adopción de nuevas versiones.
- XML y UTF-8 para intercambio de mensajes fuera de protocolo, si fuera necesario.
- WWKS y WWK 2.
- TCP/IP como protocolo de comunicación.
- LDAP con Directorio Activo de Microsoft.

En el ámbito funcional:

- IHE como guía de implementación de los mencionados estándares en los perfiles en los que sean aplicables y según se indique desde el Servicio Murciano de Salud.
- Las guías de implementación que publiquen HL7, especialmente las que publique HL7 España.

El adjudicatario deberá realizar todos los trabajos que sean necesarios para integrar los equipos ofertados con los sistemas de información disponibles en el Servicio Murciano de Salud, tanto de gestión de la Farmacia, como de prescripción, validación y administración de tratamientos, así como con aquellos sistemas corporativos o departamentales que sea necesario y el SMS decida, sin que ello suponga ningún coste adicional para el servicio Murciano de Salud.

La instalación, configuración, coste de licencias, mantenimiento y cualquier otro requisito necesario correrá a cuenta del adjudicatario.

Los licitadores deberán incluir en su oferta un documento con una descripción detallada de las características del equipamiento ofertado, en cuanto a su capacidad de integración con otros sistemas, así como el modelo de integración propuesto (roles de los perfiles de integración IHE que implementa).

El adjudicatario entregará un documento con la descripción de la arquitectura de su sistema, donde figuren tanto los aspectos físicos (dispositivos, servidores, red) como lógicos (servidores y su función, software y versiones, protocolos de comunicación, conectividad de puertos, etc..).

05/10/2020 14:18:43
05/10/2020 14:08:23
05/10/2020 12:38
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación



En cuanto a las comunicaciones, el adjudicatario realizará las adaptaciones de conectividad y comunicaciones con la infraestructura del cliente que sean necesarias para implementar las políticas de seguridad recomendadas, como filtrado de puertos y protocolos, usando los estrictamente necesarios y siempre bien documentados. Para el sistema de robots ROWA se utilizará para la conectividad local de sus componentes una red lógica separada de la del Hospital, conectado a la de éste por un router de acceso con un cortafuegos y aportando la electrónica necesaria para la interconectividad de sus componentes. Se facilitará una conexión remota VPN o LAN2LAN a éste del router al adjudicatario para la realización de sus trabajos de mantenimiento y soporte.

En cuanto al sistema informático que da soporte al sistema automatizado y de la parte de servidor o servidores deben admitir la posibilidad de virtualización en su conjunto con VMWARE ESX v6.5 o posterior. Así mismo, los productos software y licencias que se requieran tanto para la parte de servidor (sistemas operativos de máquinas virtuales, bases de datos, servidores de integración, servidores de aplicaciones) como de todos los equipos ofertados, serán por cuenta del adjudicatario.

Frente a cambios de versión y actualizaciones, la empresa adjudicataria deberá revisar y garantizar el funcionamiento de todas las interfaces desarrolladas, y adecuarlas a las versiones del software de infraestructura (sistemas operativos, bases de datos, antivirus) que tengan soporte y aceptadas como seguras, asegurando que se pueden aplicar parches de seguridad, actualizaciones y upgrades. Se contemplarán las medidas preventivas del ENS.

Para la autenticación de usuarios en todo el sistema informático se podrá exigir la integración para autenticación y autorización (perfiles de uso) con el Directorio Activo del SMS, sin mecanismos de sincronización o carga de usuarios.

En cuanto a cualquier software que sea necesario o de utilidad instalar en los PCs que actúan como Puestos de Usuario de la red del Hospital y que no formen parte de la instalación del adjudicatario, bien sea para monitorización, control, seguimiento, gestión o explotación de datos, será posible su ejecución sin privilegios de administrador, y su instalación se podrá realizar en forma de paquete Windows desatendido.

Por último, en cuanto a las incidencias de los sistemas informáticos asociados, el SMS dispone de un Frontal Único de Soporte a través del cual se comunican los usuarios comunican las incidencias y se canalizan hacia los resolutores externos. El adjudicatario podrá participar en este circuito como resolutor externo, apuntando en la herramienta informática del SMS la información y trazabilidad sobre los trabajos realizados en la resolución de incidencias, para facilitar esta información y comunicación de incidencias, se podrá solicitar una integración con la herramienta de soporte del adjudicatario, corriendo los costes de su desarrollo a cargo del mismo.

Región de Murcia
Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

**EXPTE Nº: CSE/9999/1100982665/20/PA**

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **ACTUALIZACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE 9 ARMARIOS DISPENSADORES DE MEDICAMENTEOS PYXIS Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LOS SISTEMAS AUTOMATIZADOS PARA LA GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS (PYXIS, KARDEX Y ROWA) Y DE MATERIALES (PYXIS) EN DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D. , jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud

**CERTIFICA**

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de **388.242,00 €** serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

| Material | Cuenta Financiera |
|---|---|
| 18018329 | 20600000 |
| 83000119 | 62220001 |

de conformidad con el Plan Contable del Servicio Murciano de Salud, plasmándose en las correspondientes Cuentas Anuales del mismo.



Firmante,
Fecha: 10/12/2020 10:29
Copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por el Servicio Murciano de Salud, según el artículo 27.3.c), Ley 39/2015, 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Puede contrastar la autenticidad del documento con el siguiente Código Seguro de Verificación en la web de cotejo: https://sms.carm.es/webcotejo