

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO, CON UNA ÚNICA EMPRESA POR EL QUE SE FIJAN LAS CONDICIONES PARA EL SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA LA DONACIÓN MEDIANTE PLASMAFÉRESIS Y CESIÓN DEL EQUIPAMIENTO NECESARIO, ASÍ COMO SU MANTENIMIENTO, PARA LA REALIZACIÓN DE ESTAS TÉCNICAS, CON DESTINO A LOS CENTROS DE TRANSFUSIÓN, TEJIDOS Y CÉLULAS PERTENECIENTES A LA RED ANDALUZA DE MEDICINA TRANSFUSIONAL, TEJIDOS Y CÉLULAS.**

### 1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente pliego regula las condiciones técnicas que deben cumplir los productos y equipos necesarios para la donación mediante plasmaféresis y la cesión del equipamiento necesario, así como su mantenimiento, para la realización de estas técnicas, con destino a los Centros de Transfusión, Tejidos y Células pertenecientes a la Red Andaluza de Medicina Transfusional, Tejidos y Células.


### 2.- DENOMINACIÓN TÉCNICA DE LOS BIENES

Genérico de Centro	Denominación
F30125	Equipos AFÉRESIS CERRADO/ PLASMAFÉRESIS. Sistema de punción: unipunción; capacidad de filtración del filtro:[0-0]

En los 8 centros de la Red Andaluza de Medicina Transfusional, Tejidos y Células se realizan extracción de plasma mediante plasmaféresis, con una estimación anual de donaciones de 22.000 und.

La estimación anual de donaciones mediante plasmaféresis por Centro sería la siguiente:

CTTC	Donaciones	%
Almería	4.021	18,3
Cádiz	2.298	10,4
Córdoba	1.723	7,8
Granada	4.676	21,3
Huelva	1.953	8,9
Jaén	2.642	12,0
Málaga	1.930	8,8
Sevilla	2.757	12,5
RAMTTC	22.000	100,0

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	1/13	



### 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SUMINISTRO

Los adjudicatarios del expediente estarán obligados a:

- Suministrar los fungibles, material auxiliar y específico etc., necesarios para la realización de las técnicas descritas.
- Ceder, durante la vigencia del contrato basado, el equipamiento principal y auxiliar necesario para la realización de las técnicas descritas.
- Instalar y mantener íntegramente los equipos, la sustitución de piezas, recambios y otros elementos necesarios que garanticen el correcto funcionamiento de los mismos.
- Realizar la cualificación de instalación, de funcionamiento y ejecución en cada Centro, facilitando la documentación generada.
- Las empresas adjudicatarias se comprometen a adecuar el equipamiento inicialmente instalado a las necesidades que pudieran derivarse de cambios en la actividad, durante el periodo de vigencia del contrato basado.

### 4.- CONDICIONES GENERALES

Las prescripciones técnicas que se exponen en las condiciones generales tendrán efectos durante la vigencia del acuerdo marco.

#### 4.1. Materiales

Todos los materiales suministrados tendrán una formulación acorde a las recomendaciones y autorizaciones del Ministerio competente en materia de Sanidad y registro CE.

Se aportará para aquellos materiales fungibles estériles que se suministren el certificado de conformidad de lote en cada centro y con cada entrega.


Las calibraciones necesarias del equipamiento serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Cualquier cambio de las características de los fungibles o equipamiento será comunicado al Órgano de Contratación y a la Unidad Técnica del Centro, y se tramitará el correspondiente procedimiento contradictorio conforme al Artículo 97 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre. El consumo (fungibles y materiales) derivado de la introducción del nuevo producto, irá a cargo de la empresa adjudicataria, hasta alcanzar la entera satisfacción del cliente.

#### 4.2. Logística

##### 4.2.1. Condiciones del suministro

Con carácter general, no serán admitidos suministros de productos y materiales cuya vida útil sea inferior al 70% de su plazo de caducidad, de acuerdo con las prescripciones indicadas por el fabricante.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	2/13	



#### 4.2.2. Plazos de entrega y cumplimiento del contrato y recepción

El contratista está obligado a entregar los productos dentro del plazo máximo de 7 días naturales desde la solicitud del pedido ordinario/programado que se realice desde la Unidad de Compras del Centro sanitario del SAS.

Los pedidos urgentes se servirán dentro del plazo máximo de 24 horas.

En el caso que se produzca rotura de stock en las empresas adjudicatarias, deberán comunicarlo en el plazo de entrega del suministro acordado.

El stock de seguridad será al menos de un mes de consumo estimado.

#### 4.2.3. Acondicionamiento y transporte

Los adjudicatarios se responsabilizarán del transporte de los materiales, garantizando su calidad en el momento de la entrega de acuerdo a las especificaciones técnicas del fabricante. En el supuesto de que los materiales suministrados requieran condiciones particulares de temperatura durante su transporte, el adjudicatario garantizará su cumplimiento, así como la trazabilidad de los mismos.

#### 4.2.4. Devoluciones de material fungible:

##### 4.2.4.1. Por caducidad

Los fungibles deberán contar a su recepción con una vida útil no inferior al 70% de su plazo de caducidad. Aquellos que dispongan de una vida útil inferior, serán repuestos por las empresas a solicitud del personal del Centro. No obstante, en el supuesto de productos especiales de corta vida útil o que por sus características particulares precisen otro periodo de validez diferente, ambas partes podrán acordar plazos de caducidad distintos.

Los materiales devueltos serán valorados al precio fijado en los contratos basados y el transporte de estos correrá a cargo del adjudicatario que indicará medio de transporte y transportista que hayan elegido al efecto.

##### 4.2.4.2. Por problemas detectados en la recepción de los suministros

Los adjudicatarios se harán cargo de las devoluciones de los materiales, en caso de que se rechace un suministro, por haberse detectado defectos o cualquier tipo de problemas en el transporte (pérdida de calidad, roturas, etc.).

En este caso, el adjudicatario queda obligado a reponer los materiales objeto de devolución en un plazo máximo de 24 horas por otros con la calidad adjudicada.

También por cualquier incidencia que haga no conforme el lote, la empresa deberá reponer el material sin coste alguno en un plazo máximo de 24 horas.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEGO GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	3/13	



### 4.3. Seguridad e impacto ambiental

Las empresas adjudicatarias presentarán un informe detallado y fundamentado sobre los riesgos que suponen para el personal implicado en el almacenaje, manipulación y uso de los fungibles, los materiales auxiliares y equipamiento necesario para la realización de las técnicas descritas. En todos los casos, las empresas adjudicatarias se comprometerán a suministrar las fichas de seguridad de los fungibles y materiales empleados.

### 4.4. Asistencia técnica

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la asistencia técnica y el soporte especializado del equipamiento suministrado, esto es:

- Mantenimientos preventivos: el proveedor realizará todos los mantenimientos preventivos que, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante, se establezcan. El proveedor detallará para cada equipo la periodicidad y las actuaciones a realizar.
- Mantenimientos correctivos: cambios necesarios para solventar los problemas que se puedan producir durante el funcionamiento de los equipos.
- Mantenimientos evolutivos: mejoras y actualizaciones incluidas en nuevas versiones del software o el hardware liberadas durante la duración del contrato.

El adjudicatario facilitará, en papel y formato digital, a cada Centro de Transfusión, Tejidos y Células que le corresponda, toda la información relativa al inventario de los equipos con sus especificaciones técnicas, los planes de mantenimiento y los partes de asistencia (preventivos y correctivos) que se lleven a cabo.


El adjudicatario se sitúa como primer nivel de soporte en relación con las incidencias y averías relacionadas con el equipamiento objeto del contrato. Este nivel de soporte incluirá:

- Asistencia telefónica.
- Asistencia remota, a través de la solución tecnológica que se le indique.
- Soporte de presencia física, en aquellos casos en los que no se puedan resolver los problemas / incidencias por los medios anteriores.

A efectos de priorizar las incidencias y establecer los compromisos de respuesta se establecen las siguientes prioridades:

- Prioridad máxima. Incidencias que precisan de unas condiciones del servicio con el máximo nivel de exigencia.
- Prioridad media. Incidencias que precisan unas condiciones de servicio intermedias.
- Prioridad mínima. Incidencias que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, unas condiciones más flexibles. La prioridad se obtiene de la relación entre el nivel de severidad y la criticidad de la incidencia. A continuación, se describen ambos conceptos.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	4/13





### Nivel de severidad

El nivel de severidad define la disponibilidad del equipo para el desempeño de las funciones para las cuales fue instalado.

Nivel de Severidad	Descripción
1= ALTA	Imposibilidad total de realizar alguna técnica. Repetición de una incidencia de severidad media.
2= MEDIA	Dificultad para trabajar normalmente con alguna técnica. Repetición de una incidencia de severidad baja.
3= BAJA	Dificultad esporádica de la capacidad para realizar alguna técnica.

### Nivel de criticidad

El condicionante principal a la hora de definir los niveles de prioridad final de las incidencias tipificadas, además de su clasificación en función del grado de severidad del equipo, será la criticidad del servicio para el usuario.

Nivel de criticidad del servicio	Descripción
1= ALTA	Incidencias que afecten a parámetros críticos
2= BAJA	Incidencias que no afecten a parámetros críticos

### Tabla de prioridades

Se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:

PRIORIDAD		Severidad de la Incidencia		
		1-Alta	2- Media	3- Baja
Criticidad Global	1 - Alta	1	2	2
	2 - Baja	2	2	3

La prioridad de una incidencia condicionará su procedimiento de asignación y seguimiento, así como el tiempo de su resolución. El seguimiento del tiempo de resolución será controlado por el adjudicatario de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación.

Los adjudicatarios garantizarán que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar será de:

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	5/13	



PRIORIDAD	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO Y ATENCIÓN
1	2 horas desde la notificación de la avería
2	6 horas desde la notificación de la avería
3	12 horas desde la notificación de la avería

Para garantizar este nivel de asistencia los adjudicatarios mantendrán un determinado horario de servicio mínimo que dependerá de la naturaleza o ubicación de los equipos o sistemas.

PRIORIDAD	HORARIO DE SERVICIO
1	7 días/semana x 24 horas/día
2	De 8:00 a 22.00, de lunes a viernes inclusive
3	De 8:00 a 22.00, de lunes a viernes inclusive

Para garantizar este nivel de asistencia los adjudicatarios garantizarán los siguientes tiempos de respuesta.

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
1	20 minutos desde la notificación de la incidencia
2	40 minutos desde la notificación de la incidencia
3	60 minutos desde la notificación de la incidencia

#### 4.5. Repuestos

La empresa suministrará sin cargo alguno todos los repuestos que sean necesarios para el normal funcionamiento de los equipos, así como todo el material necesario para la instalación, mantenimiento de usuario o mantenimientos preventivos realizados por el personal de la empresa adjudicataria.

La empresa deberá suministrar los repuestos necesarios, en caso de avería, en un plazo inferior a 24 horas naturales desde que se identifique por parte del personal técnico la necesidad de ese repuesto y que en ningún caso superará las 72 horas desde la notificación de la avería por parte del personal del Centro.

#### 4.6. Formación

La empresa adjudicataria prestará el soporte necesario para la parametrización de los sistemas, así como la formación del personal del Centro en el manejo y mantenimiento de los equipos suministrados.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	6/13	



Los cursos de formación se realizarán in situ en el Centro donde se encuentren instalados los equipos. Se realizarán en el horario que establezca el Centro y deberán adaptarse a las especiales circunstancias de los diferentes turnos de trabajo. Se presentará Plan de Formación.

## 5.- Sistema de información del centro

El Sistema de Información Corporativo vigente en la Red Andaluza de Medicina Transfusional, Tejidos y Células es ePROGESA.

En el caso de que alguna empresa oferte un Sistema de Información propio que permita la conexión con eProgesa tanto el suministro como el mantenimiento preventivo y correctivo, así como todas las tareas y materiales necesarios para realizar la conexión serán por su cuenta en el caso de resultar adjudicataria.

El adjudicatario aportará el hardware y software necesarios para la prestación del servicio, y se encargará de su instalación, configuración, puesta en producción, mantenimiento y adecuación, así como de dar el adecuado soporte al usuario y a las incidencias que pudieran surgir.


El equipamiento físico y lógico que tenga que interactuar o integrarse con otros sistemas de información de la RAMTTC cumplirá los estándares definidos por ésta. Estos estándares actuales podrían ser modificados por la RAMTTC durante el contrato.

El adjudicatario proveerá las infraestructuras necesarias para conectar los equipos de trabajo necesarios si las ya existentes no fuesen suficientes o tuviesen que plantearse cambios de ubicación de estas. En caso de ser necesaria la ampliación de cableado (puntos de red) y/o electrónica de comunicaciones, la adquisición e implantación de las citadas infraestructuras deberá atenerse a los criterios marcados por el SAS y la RAMTTC.

Corresponde al adjudicatario la gestión y administración de las máquinas y los sistemas de información (servidores, PCs, dispositivos periféricos, bases de datos, aplicaciones, etc.) dedicados a la prestación de este servicio, así como la atención de usuarios e incidencias con relación al software y hardware aportado por el adjudicatario. Si para actividades de monitorización, mantenimiento u otras similares, el adjudicatario considera necesario disponer de un acceso externo, podrá dotarse de una conexión VPN (accesible desde Internet), con las condiciones y requisitos que para este tipo de enlaces tienen establecidos el SAS y la RAMTTC. En cualquier caso, se garantizará siempre el acceso a cualquier dato de carácter personal de una forma segura, cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros. La empresa facilitará a la RAMTTC documentación detallada acerca de la configuración de las máquinas, en especial electrónica (si la hubiera) y servidores, y la mantendrá permanentemente actualizada.

Así mismo en relación a los apartados anteriores debe cumplirse la normativa de la Subdirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (en adelante STIC) del SSPA relativa a Política de Interoperabilidad, lo que conlleva garantizar su orientación a servicios (SOA) en la integración de su sistema con los sistemas corporativos, actuales y futuros, el cumplimiento de los contratos de servicios existentes, o futuros que se incluyan en el Catálogo de Servicios de la STIC, así como el resto de políticas y procedimientos documentados en dicha normativa de interoperabilidad.

Deberá asimismo garantizar el mantenimiento del sistema acorde a la evolución de dichas normas, incorporando las nuevas políticas que se establezcan o las mejoras que se introduzcan en las mismas por parte de la STIC, especialmente en lo tocante a la entrega de información estructurada.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMAryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	7/13	



Deberá, también, asumir los costes de cuantas integraciones se hayan de realizar en función de dichas políticas y procedimientos.

La versión de las normas aplicables será la correspondiente al año y mes en que la empresa sea adjudicataria, la cual estará publicada en el portal Unifica del Servicio Andaluz de Salud (<https://ws001.juntadeandalucia.es/unifica>).

Actualmente deberán garantizar la integración, con el sistema eProgesa y adaptar los circuitos de negocio a los sistemas corporativos existentes. Especial atención tendrá la disponibilidad de información estructurada de los resultados de forma que esta pueda ser servida en el momento y con el formato dispuesto por las normas del Área de Desarrollo y Gobierno SOA de la STIC, ya sea a través de servicios o a través de procedimientos ETL específicos.

Adicionalmente, deberán proporcionar las herramientas necesarias para la configuración, vigilancia, gestión de incidencias y explotación de datos relativas a la integración con dichos sistemas corporativos.

Todas las instalaciones físicas y las aplicaciones o sistemas para instalar deberán cumplir la normativa oficial vigente sobre seguridad, confidencialidad y responsabilidad en la gestión de datos informatizados, quedando el adjudicatario especialmente obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Protección de datos de Carácter Personal.

También deberá aplicar las políticas de la STIC sobre seguridad corporativa relativa a seguridad eléctrica, directivas, antivirus, actualizaciones, etc.

### 5.1. Soporte durante el contrato:

Los objetivos generales que se plantean en el ámbito del soporte son:

- Lograr el mejor estado de las partes y elementos que componen el inventario de los equipos objeto del contrato que proporcione el adjudicatario.
- Minimizar las posibles paradas debidas a averías.
- Conseguir las mejores prestaciones y funciones, ejerciendo las acciones correctoras en general y de intervención de todos los equipos.
- Desarrollar los mantenimientos preventivos, control de calidad y correctivos de todos los equipos.
- Mantener actualizado el inventario del equipamiento.
- Realizar todos los mantenimientos técnico-legales exigidos por la legislación vigente.
- Aportar, en caso de avería prolongada en algún equipo suministrado por el adjudicatario, otro con similares características técnicas.

### 5.2. Gestión de incidencias

El adjudicatario será el resolutor de las incidencias de la aplicación y de su integración con sistemas corporativos para dar soporte a los usuarios, actuando como primer nivel de soporte. Este nivel de soporte incluirá:

- Asistencia telefónica
- Asistencia remota, a través de la solución tecnológica que se le indique

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMAryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	8/13	





- Soporte de presencia física, en aquellos casos en los que no se puedan resolver los problemas / incidencias por los medios anteriores.

La magnitud e impacto de las incidencias correctivas se dimensionarán de acuerdo con la tabla de prioridades recogida en el apartado Tabla de prioridades.

### 5.2.1. Severidad y Criticidad: priorización de incidencias

Se establecen las siguientes prioridades:

- Prioridad máxima. Aplicaciones que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes.
- Prioridad media. Aplicaciones que precisan unas condiciones de servicio intermedias.
- Prioridad mínima. Aplicaciones que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, unas condiciones más flexibles.

La prioridad se obtiene de la relación entre el nivel de severidad y la criticidad de la incidencia. A continuación, se describen ambos conceptos.

#### Nivel de severidad

El nivel de severidad define la disponibilidad del equipo para el desempeño de las funciones para las cuales fue desarrollado.

Nivel de Severidad	Descripción
1= ALTO	Imposibilidad total de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media
2= MEDIO	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso, pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja
3= BAJO	Degradación esporádica de la funcionalidad

#### Nivel de criticidad

El condicionante principal a la hora de definir los niveles de prioridad final de las incidencias tipificadas, además de su clasificación en función del grado de severidad del equipo, será la criticidad del servicio para el usuario.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	9/13	



Nivel de criticidad del servicio	Descripción
1= ALTA	Aplicaciones que impiden la asistencia sanitaria al ciudadano
2= MEDIA	Aplicaciones incluidas en el ámbito asistencial no clasificadas como de nivel de criticidad alto y aplicaciones de gestión cuyas incidencias suponen un alto impacto en el hospital
3= BAJA	Aplicaciones de gestión no incluidas en el nivel de criticidad medio

Nivel de criticidad del usuario	Descripción
1= ALTA	La incidencia afecta a más de un 50% de los usuarios de la aplicación
2= MEDIA	La incidencia afecta entre un 10% y un 50% de los usuarios de la aplicación
3= BAJA	La incidencia afecta a menos de un 10% de los usuarios de la aplicación

De la relación de las referidas criticidades se deriva la criticidad global de la incidencia:

Criticidad Global		Criticidad de usuario		
		1-Alta	2- Media	3- Baja
Criticidad del SIL	1-Alta	1	2	2
	2-Media	1	2	2
	3-Baja	2	3	3

El nivel de Criticidad Global definido para el SIL es 1-Alta.

Tabla de prioridades

Se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:

PRIORIDAD		Severidad de la incidencia		
		1-Alta	2- Media	3- Baja
Criticidad Global	1-Alta	1	2	2
	2-Media	2	2	3
	3-Baja	3	3	3

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	10/13	



La prioridad de una incidencia condicionará su procedimiento de asignación y seguimiento, así como el tiempo de su resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación.

### 5.2.2. Línea de atención a usuarios

El adjudicatario se compromete a poner a disposición de los usuarios finales de los aplicativos y servicios una línea de atención a usuarios.

#### Horario de servicio

El adjudicatario mantendrá un determinado horario de servicio mínimo que dependerá de la naturaleza o ubicación de los equipos o sistemas.

PRIORIDAD	HORARIO DE SERVICIO
1	7 días/semana x 24 horas/día
2	De 8:00 a 22:00, de lunes a viernes inclusive
3	De 8:00 a 22:00, de lunes a viernes inclusive

#### Tiempo de respuesta

El adjudicatario garantizará que este tiempo se considerará como máximo. El tiempo de respuesta máximo en función de la prioridad será:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
1	20 minutos desde la notificación de la incidencia
2	40 minutos desde la notificación de la incidencia
3	60 minutos desde la notificación de la incidencia

### 5.3. Gestión de problemas.

La empresa adjudicataria se hará cargo del tratamiento de problemas identificados en las aplicaciones incluidas en el alcance de esta contratación, especialmente en las tareas de investigación, diagnóstico y resolución de problemas.

La empresa adjudicataria desempeñará esta labor de forma reactiva, para resolver problemas en respuesta a una o más incidencias, y proactiva, para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran.

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	11/13	



La empresa adjudicataria llevará a cabo todas las tareas necesarias para la resolución de los problemas detectados.

#### Tiempo de diagnóstico y resolución de incidencias

El adjudicatario garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar será de:

PRIORIDAD	TIEMPO DE DIAGNÓSTICO Y ATENCIÓN
1	2 horas en caso de que la avería impida la asistencia al ciudadano y 4 en el resto de los casos
2	6 horas desde la notificación de la avería
3	12 horas desde la notificación de la avería

## 6.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS BIENES

### 6.1. Suministro de Equipos AFÉRESIS CERRADO/PLASMAFÉRESIS. Sistema de punción: unipunción; capacidad de filtración del filtro: [0-0], y equipamiento necesario.

#### Características del material fungible

Indicaciones: equipos de plasmaféresis sin filtro de leucorreducción: Equipos de unipunción, de un solo uso estéril para la realización del proceso de plasmaféresis en donantes altruistas con bolsa de recolección de plasma.

Descripción: equipo desechable preconectado que permite la recolección de plasma fresco para congelar.

- Bowl: bowl de centrifugación de policarbonato, (275 ml).
- Aguja: adaptador de aguja preconectado.
- Bolsas: 1 bolsa para almacenamiento PPP de 1000 ml.
- Sistema de tubos: línea de anticoagulación con punzón.
- Método de esterilización: óxido etileno.

Código:	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	Fecha	23/05/2022	
Firmado Por	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
Url De Verificación	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	Página	12/13	



### Características del Equipamiento (Separadores Celulares)

Acreditar del cumplimiento de la normativa vigente y directivas CE en relación con el tratamiento y manipulación de componentes sanguíneos.

Descripción:

- **Automatismos:** Una vez montado el sistema e iniciado el procedimiento, la recolección del plasma se realizará automáticamente permitiendo modificar los procedimientos de recolección según necesidades y características del donante.
- **Sensores y controles:** Los dispositivos deberán incorporar sensores ópticos para la separación de componentes, monitor de goteo de anticoagulante, monitores depresión del donante y del sistema y detectores de aire.
- **Portabilidad:** Los dispositivos serán del tamaño y características adecuadas para su traslado habitual en unidades móviles para su uso en colectas periféricas.
- Los separadores celulares deben permitir realizar también la plaquetoféresis con el mismo equipo.
- El adjudicatario aportará por escrito anualmente resultados del rendimiento del proceso

Para el equipamiento ofertado se realizará una descripción técnica de cada uno de ellos y la tecnología a ceder.

En caso de ser adjudicataria, se presentará a los dos días como máximo de la fecha de contrato, un Plan específico y cronograma para la instalación, cualificación y puesta en funcionamiento del/los equipos, con una memoria relativa a las exigencias y requerimientos especiales que habrá de cumplir las zonas donde se instalen (estructura, distribución de espacios, fontanería, aire acondicionado, mobiliario, etc.), y en su caso, las condiciones para su movilidad y transporte, así como una descripción del sistema de gestión de residuos generados. Dicho Plan permitirá la continuidad del normal funcionamiento del trabajo en las diferentes Áreas.

En el caso de que el equipamiento ofertado requiriera alguna modificación y/o adaptación estructural, estas serán por cuenta del adjudicatario, y deberán incluirse en el Plan antes mencionado.

Este Plan deberá ser aprobado por el Servicio Andaluz de Salud.

El plazo máximo de puesta en funcionamiento del equipamiento es de 7 días naturales desde la fecha de contrato en caso de ser adjudicataria.

El Director de Gestión y Profesionales de la Red Andaluza de Medicina Transfusional, Tejidos y Células

<b>Código:</b>	6hWMS977PFIRMArryzPVxSLU8bAUgz	<b>Fecha</b>	23/05/2022	
<b>Firmado Por</b>	DIEGO GALLEG0 GONZALEZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	13/13	