

CONSORCI CATALÀ PEL DESENVOLUPAMENT LOCAL

Acuerdo marco de suministro de aparatos desfibriladores (DEA)
y los servicios asociados de mantenimiento y formación con
destino a las entidades locales de Cataluña

Expediente 2021.01

LOTE 5

**MEMORIA EXPLICATIVA DE COMO SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO DE LOS DEA (PREVENTIVO Y CORRECTIVO, ÉSTE ÚLTIMO EN
PERIODO DE GARANTÍA) SIEMPRE DE ACUERDO CON LOS MÍNIMOS
ESTABLECIDOS EN EL PPT**



Almas Industries Bsafe es distribuidor de la marca Philips (“marca propia” en la oferta económica). Además de mantener equipos de esta marca, Almas está capacitada para el mantenimiento de desfibriladores de otras marcas (“marcas ajenas” en la oferta económica).

En cuanto al mantenimiento presencial o a distancia (desfibrilador con dispositivo de telecontrol), se realizará siempre un mantenimiento preventivo anual en ambos casos, y, además, en el caso de desfibrilador con dispositivo de telecontrol, éstos equipos se mantendrán telecontrolados a través de un plataforma controlada por Almas Industries, de manera que si este se avería, necesita asistencia técnica o hay un uso, se recibirá una alarma en dicha plataforma que avisará directamente a nuestro servicio técnico.

ACTUACIONES DE REPARACIÓN INCLUIDAS EN LA GARANTÍA

Los equipos Philips ofertados por Almas Industries Bsafe tienen una garantía del fabricante de 7 años que incluye todos los errores de funcionamiento imputables a defectos de fabricación del aparato, así como de todos sus componentes, o los que se puedan producir por un uso normal.

Dichos defectos de fabricación en el periodo de garantía, serán solventados con mantenimiento preventivo (desplazamiento, mano de obra y recambios incluidos), mantenimiento correctivo (desplazamiento, mano de obra y recambios incluidos), test de seguridad, teléfono de atención de averías 24 horas los 365 días del año, servicio de asistencia técnica 24 horas desde la comunicación de la incidencia, actualización de software necesaria para mejorar la seguridad y fiabilidad.

Cualquier pieza o material que sea sustituido tendrá una garantía de un año a contar desde su fecha de reposición. Así mismo, si durante la garantía alguno de los aparatos queda fuera de funcionamiento por avería cubierta por la misma, la empresa adjudicataria lo sustituirá por otro de similares características hasta que se pueda realizar la entrega.

**En este punto de reparaciones no procede diferenciación entre actuaciones presenciales y no presenciales, pues solo es posible de forma presencial.*

ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES DEL SOFTWARE DE LOS DESFIBRILADORES QUE SEA NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS VIGENTES EN CADA MOMENTO

Durante el periodo de garantía de los equipos suministrados, y/o durante el periodo de mantenimiento contratado, se incluyen las actualizaciones y modificaciones del software de los desfibriladores que sean necesarias para el cumplimiento de las normativas vigentes en cada momento para mejorar la seguridad y fiabilidad de los equipos.

**En este punto de actualizaciones no procede diferenciación entre actuaciones presenciales y no presenciales, pues solo es posible de forma presencial.*

CAMBIO DE LAS BATERIAS Y ELECTRODOS ANTES DE SU FECHA DE CADUCIDAD

Almas Industries Bsafe, tras la instalación del desfibrilador o tras la primera visita al contratar el servicio de mantenimiento, realiza el registro de sus coordenadas, de los datos técnicos comunicados por el Técnico Instalador (nº de serie del DESA, fechas de fabricación de baterías y electrodos, datos y horarios de atención del Contacto autorizado...), en la base de datos de que dispone Almas. Además, si el desfibrilador está conectado con telecontrol (a distancia), en el caso de fallo en la batería o electrodos, llegarían las alertas.

De esta manera, 1 mes antes de que caduquen los consumibles, un técnico especialista se personará en la ubicación del desfibrilador para realizar la reposición de dichos electrodos y baterías caducados en el caso de que se contrate el servicio de mantenimiento. Los fungibles repuestos por caducidad serán facturados al precio unitario indicado en la oferta económica.

Una vez sustituidos los consumibles por el técnico de Almas Industries, la información relativa a las nuevas fechas de fabricación serán notificadas, archivadas y por último registradas en la aplicación informática de Almas Industries.

A la vez que el técnico realiza la reposición, llevará a cabo una revisión completa del equipo.

EN EL CASO DE MANTENIMIENTO A DISTANCIA, LA RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS, LA SUSTITUCIÓN INMEDIATA DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS Y RESTITUCIÓN DEL PLENO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA EN UN PLAZO DE 24 HORAS

En caso de existir incidencia en un desfibrilador con sistema de telecontrol (a distancia) y con contrato de mantenimiento, se recibirá una alerta automáticamente en el servicio técnico de Almas.

Tras recibir el aviso, se enviará personal técnico específico y suficientemente cualificado, ya que Almas Industries BSafe se compromete a tener debidamente formado a su personal para la realización del servicio contratado.

El envío de personal de mantenimiento al lugar se realizará **en un plazo no superior a 24 horas**. Esto es posible ya que Almas Industries Bsafe dispone de delegación ubicada en la Comunidad de Cataluña con 3 técnicos especialistas.

Se sustituirán los elementos defectuosos, se llevará a cabo la revisión general de funcionamiento y se pondrá en marcha del servicio.

ENTREGA DE DATOS DE USOS DEL DEA A QUIEN CONSIDERE LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE EN MATERIA DE SALUD

Cuando un Ayuntamiento con contrato de mantenimiento notifica a Almas Industries el uso (presencial), o en el caso de disponer el desfibrilador de dispositivo de comunicación (a distancia), es Almas Industries el que recibe una alerta de dicho uso, el servicio técnico envía a un técnico que se persona en la ubicación del desfibrilador.

El técnico de Almas extrae el electrocardiograma, entrega la ficha de uso y ayuda a rellenar la Declaración Responsable para que la firme el interlocutor correspondiente.

El técnico vuelve a poner en marcha el desfibrilador sustituyendo electrodos usados.

Antes de que transcurran 48 horas desde el uso, Almas enviará un informe de uso a los interlocutores (de manera telemática), junto con la declaración responsable cumplimentada firmada y la documentación oportuna para entregarlo en la Consejería de Sanidad de la Generalitat de Cataluña.

LIMPIEZA ANUAL E INTEGRAL DE LAS INSTALACIONES

En el caso de contratar el servicio de mantenimiento de Almas, se realizará **una visita preventiva de toda la instalación al año** (tanto en el caso presencial como a distancia), en la cual, además de comprobar el correcto funcionamiento de los equipos, se realizará una limpieza integral de la instalación, de manera que tanto el equipo, como la vitrina/mateta/totem/columna se mantengan en perfecto estado de limpieza.

Además, si fuera necesario, se cambiará la cartelería si esta se encuentra en mal estado por el paso del tiempo o por cualquier tipo de deterioro.

RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Al producirse una incidencia en el equipo con contrato de mantenimiento, en un desfibrilador **con sistema de telecontrol** (a distancia), se recibirá una alerta automáticamente en el servicio técnico de Almas. En el caso de que el desfibrilador **no disponga de telecontrol** (presencial), deberán avisar al servicio técnico de Almas, a través del teléfono 900902510 o de e-mail **asistenciatecnica@almas-industries.com** (servicio técnico 24 horas los 365 días del año, con delegación en la Comunidad de Cataluña).

Tras recibir el aviso, se enviará personal técnico específico y suficientemente cualificado, ya que Almas Industries BSafe se compromete a tener debidamente formado a su personal para la realización del servicio contratado.

El envío de personal de mantenimiento al lugar se realizará **en un plazo no superior a 24 horas**. Esto es posible ya que Almas Industries Bsafe dispone de delegación ubicada en la Comunidad de Cataluña con 3 técnicos especialistas.

Se sustituirán los elementos defectuosos, se llevará a cabo la revisión general de funcionamiento comprobando el correcto funcionamiento de los equipos, el sistema de autochequeo de los equipos, se comprobará la batería y su caducidad, se sustituirán los consumibles necesarios (batería y electrodos) por caducidad o mal estado, se comprobará el buen estado de la cabina o maleta, y de la señalética.

Tras cada actuación, el técnico entregará un parte de intervención indicando las actuaciones realizadas y el correcto estado de funcionamiento del equipo.

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA O DISPOSITIVO DE SUJECIÓN (VITRINA, TOTEM O COLUMNA) Y DEL BUEN ESTADO DE TODOS SUS ELEMENTOS

Con el servicio de mantenimiento de Almas se realizará **una visita preventiva de toda la instalación al año**, también en el caso de que el desfibrilador disponga de telecontrol, (a distancia y presencial), en la cual, además de comprobar el correcto funcionamiento de los equipos, se comprobará el estado de la vitrina, totem o columna, realizando la limpieza que sea necesaria para mantenerla en estado óptimo.

También se comprobará la correcta señalización del equipo. Si la señalética estuviera deteriorada se cambiará por otra en buen estado.

Tras cada actuación preventiva, el técnico entregará un parte de intervención indicando las actuaciones realizadas y el correcto estado de funcionamiento del equipo y de la ubicación en su totalidad.

REVISIÓN ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS APARATOS Y DEL BUEN ESTADO DE TODOS SUS ELEMENTOS

En la **visita preventiva anual**, además de la revisión de la vitrina, totem, columna y señalética ya indicada, además se comprobará el correcto funcionamiento de los equipos. Esta visita anual se realizará tanto en el caso “a distancia” como “presencial”. En concreto, en esta visita se realizarán las siguientes comprobaciones:

- Comprobación del correcto funcionamiento de todo el equipamiento (DESA, electrodos, baterías, etc.)
- Revisión del sistema de comunicación (si el desfibrilador dispone de él)
- Limpieza y comprobación de los elementos
- Identificación de alarmas y eventos
- Comprobación del estado y caducidad de la batería, electrodos y parches de desfibrilación, y su sustitución por caducidad o uso
- Comprobación del sistema auto-test del equipo
- Actualizaciones del software del equipo, sin coste adicional, que puedan aumentar la seguridad y fiabilidad
- Recopilación de datos tras el uso del desfibrilador.
- Se comprobará la recepción de todas las alertas en el dispositivo de comunicación, si el desfibrilador dispone de él.

Tras cada actuación preventiva, el técnico entregará un parte de intervención indicando las actuaciones realizadas y el correcto estado de funcionamiento del equipo.

REVISIÓN Y REPOSICIÓN EN EL CASO DE SU USO

Con el servicio de mantenimiento contratado a Almas, tras producirse un uso, se deberá contactar con el servicio técnico de Almas a través del teléfono 900902510 o de e-mail **asistenciatecnica@almas-industries.com** (servicio técnico 24 horas los 365 días del año, con delegación en la Comunidad de Cataluña), en el caso de que el DESA no disponga de dispositivo de comunicación (presencial).

En el caso de que el desfibrilador tenga dispositivo de telecontrol (a distancia), llegará un aviso automático a Almas Industries de dicho uso.

En ambos casos (DESA con telecontrol y sin telecontrol), un técnico especialista de la empresa se personará en el lugar del uso en un plazo inferior a 24 horas, realizando las siguientes operaciones:

- Extracción de la información de registro almacenado en la memoria.
- Sustitución de electrodos, baterías y desfibrilador si fuera necesario.
- Se sustituirán los parches usados y se repondrá el KIT de intervención RCP.
- Se realizará una revisión al equipo, poniendo de nuevo en marcha el servicio.

Si fuera necesario, en el momento de la revisión, el técnico especialista dispondrá de un equipo de sustitución que tendrá, como mínimo, las mismas prestaciones que el aparato que se revisa.



Almas Industries B+SAFE
licitaciones@almas-industries.com
900 902 510



www.b-safe.es

