

ANEKS3, S.L.

MEMORIA TÉCNICA DE ANEK S3 SL

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

Codi d'expedient:2021.01

Lote5 – Servicio de mantenimiento de los DEA



INDICE

- 1. Actuaciones de reparación incluidas en las garantías**
- 2. Actuaciones y modificaciones del software del desfibrilador que sean necesarias para el cumplimiento de las normativas vigentes en cada momento**
- 3. Cambio de las baterías y electrodos antes de su caducidad**
- 4. En el caso del mantenimiento a distancia, la resolución de las incidencias, la sustitución inmediata de los elementos necesarios y restitución del pleno funcionamiento del sistema en el término de 24 horas**
- 5. Envío de datos de los usos del DEA a quien considere la administración competente en materia de salud.**
- 6. Limpieza anual e integral de las instalaciones.**
- 7. Resolución de las incidencias, sustitución inmediata de los elementos necesarios, restitución del pleno funcionamiento del desfibrilador y de los equipos que conformen la instalación (vitrina, tótem o columna) y de todos sus componentes después de su uso en un máximo de 24 horas.**
- 8. Revisión anual del sistema o dispositivo de sujeción (vitrina, tótem o columna) y del buen estado de todos sus componentes.**
- 9. Revisión anual del funcionamiento de todos los aparatos y de buen estado de todos sus componentes.**
- 10. Revisión post uso, certificación del servicio técnico de los trabajos realizados. DEA de sustitución**

1. Actuaciones de reparación incluidas en las garantías

La garantía técnica cubrirá la reparación o reposición del equipamiento suministrado en su totalidad o en algunos de sus elementos, tanto por los defectos de fabricación como por los que se puedan producir para su uso normal.

El periodo de garantía establece las siguientes obligaciones:

- Mantenimiento preventivo con desplazamiento, mano de obra y recambios incluidos
- Mantenimiento correctivo con desplazamiento, mano de obra y recambios incluidos
- Test de seguridad
- Teléfono de atención de averías 900 670 112.
- Correo electrónico de atención de averías serviciotecnico@salvavidas.com
- Servicio de asistencia técnica en menos de 24 horas desde la comunicación de la incidencia
- Actualización de software que se pueda requerir para mejorar la seguridad y fiabilidad

Cualquier pieza o material que sea sustituido tendrá una garantía de un año a contar desde la fecha de su reposición. En el supuesto de defecto o deterioro prematuro de estas nuevas piezas durante su periodo de garantía, todas las piezas de reposición, material y mano de obra, serán por anticipado de la empresa adjudicataria.

Así mismo, si durante el periodo de garantía alguno de los aparatos queda fuera de funcionamiento por avería durante un periodo superior a dos días a contar desde de la notificación del órgano de contratación, ANEK-S3 SL lo sustituirá por otro de las mismas características, mientras no se pueda realizar la entrega.

Quedan incluidos los gastos asociados en el envío, recepción y sustitución de los equipos.

2. Actuaciones y modificaciones del software del desfibrilador que sean necesarias para el cumplimiento de las normativas vigentes en cada momento.

En caso de que se produzcan algunas modificaciones relativas al software de funcionamiento de los equipos tales como:

- Cambio en las recomendaciones internacionales acerca de la utilización d ellos desfibriladores semiautomáticos externos (actualmente están en vigor las recomendaciones de 2021). En caso de que el equipo cuyo mantenimiento se realice tenga instalada una versión del software más antigua o que no esté acorde con las últimas recomendaciones se procederá a su actualización por el servicio técnico igualmente.
- Actualizaciones del fabricante de cara a mejorar las prestaciones y rendimiento de los equipos.

En estos casos se fijará una visita por parte del servicio técnico de mantenimiento con la persona de contacto de la entidad cuyo desfibrilador haya de ser actualizado. Cuando dicha visita sea llevada a cabo se actualizará el software del desfibrilador mediante la utilización de un programa diseñado por el fabricante. El desfibrilador se actualizará vía USB, infrarrojos o bluetooth y con un equipo informático que el técnico llevará al lugar de la instalación del DEA.

Una vez concluido el proceso de actualización se realizará una prueba de funcionamiento del equipo “in situ” para garantizar que la operatividad del DEA no se ha visto afectada.

En cuanto haya terminado la prueba de funcionamiento del DEA, el técnico emitirá un informe que recogerá la actuación realizada, de dicho informe se emitirán dos copias, una para el técnico y otra para el responsable de la instalación. Además, estará disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”, para que la entidad lo pueda consultar y descargar cuando lo considere oportuno, accediendo con las claves que le proporcionará el servicio técnico

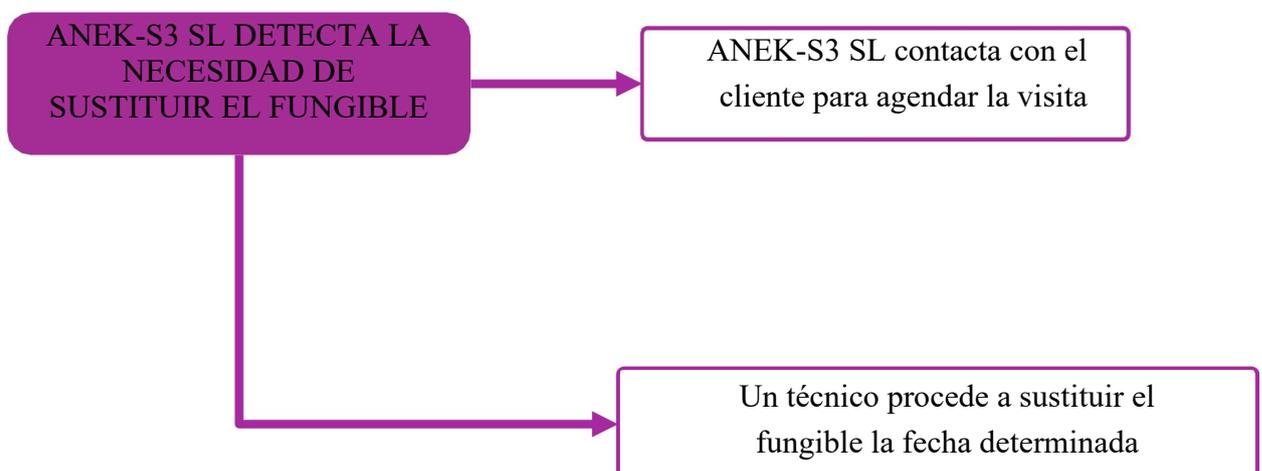
3. Cambio de las baterías y electrodos antes de su caducidad

ANEK-S3 SL llevará una trazabilidad de todos los fungibles de los DEA, entre los datos recogidos en la trazabilidad figuran la fecha de caducidad de los electrodos y baterías del desfibrilador (incluidas las unidades de reserva si las hubiera). La trazabilidad está informatizada, por lo que el aviso de caducidad se emitirá a través del envío de un mensaje de correo electrónico a 3 direcciones del servicio técnico, produciéndose una redundancia en los avisos de tal manera que no haya riesgo de que pase inadvertido. Dentro del procedimiento recogido en la “Gestión de Uso” del desfibrilador, el Servicio técnico procederá a sustituir los electrodos afectados garantizando la plena operatividad del equipo

Con un plazo mínimo de un mes antes de su fecha de caducidad el servicio técnico contactará con la entidad y fijará una fecha para la visita. En la visita el técnico procederá a sustituir los fungibles que vayan a caducar en el plazo de un mes o inferior.

En cuanto haya terminado sustitución de los fungibles, el técnico emitirá un informe que recogerá la actuación realizada, de dicho informe se emitirán dos copias, una para el técnico y otra para el responsable de la instalación. Además, estará disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”, para que la entidad lo pueda consultar y descargar cuando lo considere oportuno, accediendo con las claves que le proporcionará el servicio técnico

Los fungibles a punto de caducar serán recogidos por el técnico de ANEK-S3 SL y serán reciclados, llevándose al punto limpio más cercano de acuerdo a las instrucciones específicas del fabricante, si las hubiera.



4. En el caso del mantenimiento a distancia, la resolución de las incidencias, la sustitución inmediata de los elementos necesarios y restitución del pleno funcionamiento del sistema en el término de 24 horas

En los equipos cuyo mantenimiento se realice a distancia, ANEK-S3 SL empleará el sistema de gestión "AIVA.NET", dicho software recoge en tiempo real y durante 24 horas al día cualquier incidencia que surja respecto al desfibrilador, la vitrina y cualquiera de sus fungibles y componentes, los datos se recogen con el dispositivo "AIVIA GO", el cual se coloca en el desfibrilador para analizar todos los parámetros que pueden afectar a su funcionamiento, tales como:

- - Estado de la batería
- - Estado de electrodos.
- - Estado de la vitrina
- - Nº de usos acumulados
- - Nº de descargas realizadas los últimos 30 días
- - Nº de descargas realizadas desde el inicio del servicio.
- - Porcentaje de disponibilidad del DEA
- - Cualquier otro dato de interés para el servicio

La incidencia generará automáticamente el envío de un correo electrónico a tres direcciones del servicio técnico produciéndose una redundancia en los avisos de tal manera que no haya riesgo de que pase inadvertida la incidencia. Dicho aviso podrá ser recibido también en un correo electrónico de la entidad que tiene el DEA instalado.

Desde la central se avisará al técnico más cercano a la ubicación de la incidencia para que avise por teléfono a la persona de contacto de la entidad y fijen una visita para solventar la incidencia antes del plazo de 24 horas desde la recepción del aviso.

En cuanto haya terminado la gestión de la incidencia, el técnico emitirá un informe que recogerá la actuación realizada, de dicho informe se emitirán dos copias, una para el técnico y otra para el responsable de la instalación. Además, estará disponible en la plataforma "SALVAVIDAS.NET",

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

para que la entidad lo pueda consultar y descargar cuando lo considere oportuno, accediendo con las claves que le proporcionará el servicio técnico

En todo caso se configura un doble sistema de aviso de incidencias

Si la incidencia es detectada por el Servicio técnico de ANEK-S3 SL:

1. - Una vez detectada la anomalía ANEK-S3 SL comunicará dicha incidencia al servicio técnico correspondiente en base a la ubicación geográfica de la entidad afectada. El sistema de atención también se iniciará por comunicación directa de la persona de contacto establecida en cada sede.
2. ANEK-S3 SL contactará con el responsable de la sede afectada para coordinar la visita del técnico, dentro de los plazos que figuran en los Pliegos (menos de 24 horas) y en la oferta de ANEK-S3 SL
3. En cuanto el técnico llegue realizará una primera revisión de la instalación, subsanando el problema. Independientemente de la incidencia se garantizará la operatividad del desfibrilador que quede instalado.
4. Sustitución por otro equipo en caso de que el estado del DEA no permita su puesta en servicio “in situ”.
5. La reposición de materiales se realizará con repuestos originales. Cuando ocurra un evento y sea necesario el uso del DEA, además de lo mencionado, se procederá a la extracción del suceso de la memoria para su puesta a disposición de los servicios de emergencia.
6. Se emitirá un informe con un plazo máximo de 48 horas. Dicho informe será remitido al correo electrónico establecido por la entidad estando igualmente disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”

Si la incidencia es detectada por la propia entidad

El método de aviso es:

- Teléfono gratuito para notificación de incidencias detectadas: 900 670 112.

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

- Correo electrónico para notificación de incidencias detectadas: serviciotecnico@salvavidas.com
- Un técnico contactará con la persona designada en esa entidad fijando la fecha y hora para la visita.
- En la visita el Servicio técnico resolverá la incidencia y emitirá una hoja de trabajo para que sea firmada por la persona designada por la entidad.
- - Se emitirá un informe con un plazo máximo de 48 horas. Dicho informe será remitido al correo electrónico establecido por la entidad estando igualmente disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”

5. Envío de datos de los usos del DEA a quien considere la administración competente en materia de salud.

Una vez que el servicio técnico haya extraído los datos de utilización del DEA serán enviados al Departamento competente de la Consellería de Sanitat de la Generalitat de Catalunya en un plazo no superior a las 48 horas.

Actualmente el procedimiento que da establecido en el Decreto 151/2012, de 20 de noviembre, por el que se establecen los requisitos para la instalación y uso de desfibriladores externos fuera del ámbito sanitario y para la autorización de entidades formadoras en este uso.

El informe enviado al organismo administrativo competente dentro de las 48 horas siguientes a la utilización del equipo y será remitido igualmente a la entidad y quedará registrado en la plataforma "SALVAVIDAS.NET" para que sea accesible en cualquier momento.

6. Limpieza anual e integral de las instalaciones.

Con una periodicidad anual, dentro de las acciones que se llevarán a cabo en el mantenimiento correctivo de los equipos instalados, se procederá a su limpieza, las acciones que se llevará a cabo serán de:

- Limpieza exterior de la vitrina
- Limpieza interior de la vitrina.
- Limpieza del tótem.
- Limpieza de la columna
- Limpieza de la señalización y cartelería
- Limpieza del desfibrilador, sus componentes y fungibles

El siguiente protocolo es de obligado cumplimiento en todos sus puntos, y ante cualquier desviación de este debe notificarse de inmediato y quedar reflejado en el acta o informe. Cualquier desperfecto en los puntos indicados deberá ser subsanado.

La limpieza se realizará con materiales que no dañen los componentes ni estructura de los equipos instalados ni de la cartelería. Al acabar los trabajos de limpieza se recogerán los residuos producidos.

Dentro del informe de mantenimiento quedarán recogidas estas acciones de limpieza

7. Resolución de las incidencias, sustitución inmediata de los elementos necesarios, restitución del pleno funcionamiento del desfibrilador y de los equipos que conformen la instalación (vitrina, tótem o columna) y de todos sus componentes después de su uso en un máximo de 24 horas

Se configura un doble sistema de alerta de utilización del DEA

Servicio técnico de ANEK-S3 SL:

- Una vez detectada la retirada del equipo, la central de ANEK-S3 SL comunicará dicha incidencia al servicio técnico correspondiente en base a la ubicación geográfica de la entidad afectada. El sistema de atención también se iniciará por comunicación directa de la persona de contacto establecida en cada sede.
- ANEK-S3 SL contactará con el responsable de la sede afectada para coordinar la visita del técnico, dentro de los plazos que figuran en los Pliegos (menos de 24 horas) y en la oferta de ANEK-S3 SL
- En cuanto el técnico llegue realizará una primera revisión de la instalación, sustituyendo los fungibles utilizados y realizando una prueba de funcionamiento del DEA. Independientemente de la incidencia se garantizará la operatividad del desfibrilador que quede instalado.
- Se procederá a la extracción del suceso de la memoria para su puesta a disposición de los servicios de emergencia.
- Se emitirá un informe con un plazo máximo de 48 horas. Dicho informe será remitido al correo electrónico establecido por la entidad estando igualmente disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”

Si el aviso proviene directamente de la propia entidad

El método de aviso es:

- Teléfono gratuito para notificación de incidencias detectadas 900 670 112.

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

- Correo electrónico para notificación de incidencias detectadas: serviciotecnico@salvavidas.com
- Un técnico contactará con la persona designada en esa entidad fijando la fecha y hora para la visita.
 - Realizará una primera revisión de la instalación, sustituyendo los fungibles utilizados y realizando una prueba de funcionamiento del DEA. Independientemente de la incidencia se garantizará la operatividad del desfibrilador que quede instalado.
- - Se emitirá un informe con un plazo máximo de 48 horas. Dicho informe será remitido al correo electrónico establecido por la entidad estando igualmente disponible en la plataforma “SALVAVIDAS.NET”

8. Revisión anual del sistema o dispositivo de sujeción (vitrina, tótem o columna) y del buen estado de todos sus componentes.

ANEK-S3 SL realizará un mantenimiento con una visita presencial de carácter anual, dicho mantenimiento consistirá en:

- **Mantenimiento preventivo** integral de vitrina, columna, señalización, desfibrilador y todos los componentes (hardware, software, baterías, sistema de apertura, sistema de comunicaciones y parches de desfibrilación).
 - Revisión anual del funcionamiento de todos los aparatos y del buen estado de todos sus componentes.
 - Revisión anual del sistema o dispositivo de sujeción (vitrina, tótem o columna) y del buen estado de todos sus componentes.
 - Resolución de las incidencias, sustitución inmediata de los elementos necesarios, restitución del pleno funcionamiento del desfibrilador y de los equipos que conforman la instalación (vitrina, tótem o columna) y de todos sus componentes después de su uso en un máximo de 24 h.
 - Cambio de las baterías y electrodos antes de su fecha de caducidad.
 - Actualizaciones y modificaciones del software de los desfibriladores que sean necesarias para el cumplimiento de las normativas vigentes en cada momento.
 - Limpieza anual e integral de las instalaciones
 - Actuaciones de reparación incluidas en las garantías
 - 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 h.

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

- Actualización de los desfibriladores según legislación o recomendaciones vigentes. ANEK-S3 SL informará a los responsables de cualquier modificación en la legislación, así como de las actuaciones necesarias para cumplirla. Las actualizaciones recomendadas por fabricante, si procediera, este hecho no supondrá un coste adicional para la entidad.
- Sistemas de gestión electrónica de mantenimientos (SALVAVIDAS.NET): Plataformas de gestión de los equipos y caducidades de los fungibles. El mantenimiento, gestión de la plataforma y software no supondrá un coste adicional para la entidad adjudicadora.
- Se entregará un informe de mantenimiento de cada revisión en un plazo inferior a 48 horas.
- Mantenimiento de software con instalación requerida para el seguimiento y la gestión de la información, así como, las modificaciones o actualizaciones que fuera precisas para el cumplimiento de la normativa de la Legislación vigente en cada momento, incluidas la resolución de incidencias.
- **Mantenimiento correctivo:** Resolución de incidencias y sustitución de elementos defectuosos, usados o caducados. (cabinas, desfibriladores, columnas, sistema de comunicaciones, señalización, fungibles, etc.)
 - Teléfono gratuito para notificación de incidencias detectadas por el cliente 900 670 112.
 - Correo electrónico para notificación de incidencias detectadas por el cliente: serviciotecnico@salvavidas.com
 - Servicio de asistencia técnica con tiempo de respuesta inferior a 24 horas. Todas las piezas y fungibles que se sustituyan serán originales.

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

- En caso del uso del DEA se procederá a la extracción de información para su posterior tratamiento y al cambio de electrodos, así como a una revisión general de funcionamiento. El tiempo de respuesta será inferior a 24 horas.
- Reubicación de la señalización direccional en caso de requerimiento por parte del director del Expediente/Responsable del servicio
- Se entregará un informe de la actuación en un plazo inferior a 48 horas.
- Todos los fungibles y piezas necesarias correrán a cargo de ANEK-S3 SL
- Todos los gastos de logística de los envíos de piezas de recambio y cualquier otro material correrán a cargo de ANEK-S3 SL. Igualmente, los gastos por retirada de los equipos serán a cargo de ANEK-S3 SL

La entidad destinataria podrá acceder cuando lo desee a dichos informes de operatividad del equipo por dos vías:

- Recibiéndolo en el correo electrónico designado previamente con la periodicidad establecida

Descargando el último informe actualizado accediendo, mediante un usuario y contraseña determinado, en la plataforma "SALVAVIDAS.NET", donde figurará el informe de cada sede.

-Cartelería y/o señalética:

Siempre en perfecto estado.

Será sustituida antes cualquier señal de desgaste, decoloración o rotura.

Siempre colocada de forma visible.

-Desfibrilador y fungibles:

Verificación funcional desfibrilador.

Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

Prueba de encendido y auto análisis.

Inspección de todas las superficies externas de la unidad para garantizar que están limpias y libres de daños estructurales como grietas, piezas rotas o falta de componentes.

Comprobación electrodos preconectados, sellado del envase y su caducidad.

Comprobación ubicación equipo sin obstáculos.

Comprobación batería conectada.

Comprobación caducidad batería.

Una vez comprobado todo el checklist se procederá a realizar el informe técnico adjuntando una foto del equipo, la firma del cliente y la del técnico que lo realiza. Dicho informe estará igualmente disponible en “SALVAVIDAS.NET”

* Consultar Anexo “Modelo de informe”

9 Revisión anual del funcionamiento de todos los aparatos y de buen estado de todos sus componentes.

En las revisiones de carácter correctivo se realizará un informe en relación con el funcionamiento de los DEAS y sus componentes:

- Como mínimo el informe contemplará:
 - Estado del desfibrilador
 - Estado de electrodos.
 - Estado de la batería
 - Nº de usos acumulados
 - Nº de descargas realizadas los últimos 30 días
 - Nº de descargas realizadas desde el inicio del servicio.
 - Porcentaje de disponibilidad del DEA
 - Cualquier otro dato de interés para el servicio
- Todos los informes podrán ser planificados desde el propio sistema, de forma que el director del expediente, o persona autorizada para ello, pueda programar su ejecución y envío, vía mail, automático con los parámetros que se consideren oportunos.
- Además, en los informes de uso de los equipos se podrán visualizar las extracciones del equipo y descargas realizadas por el/los DEAS, seleccionados entre dos fechas a definir.

Cada revisión del desfibrilador llevará aparejada una prueba de funcionamiento acorde a las instrucciones del fabricante que acredite el perfecto estado del equipo.

10 Revisión post uso, certificación del servicio técnico de los trabajos realizados. DEA de sustitución

Después de cada revisión, ANEK-S3 SL presentará un informe relativo al estado del equipo acompañado de una certificación del fabricante que acredite que dispone del servicio técnico competente para la realización de los trabajos efectuados.

Si por cualquier razón el DEA no puede quedar operativo después de su revisión, en ese mismo momento el técnico procederá a sustituirlo por otro DEA de las mismas características. El equipo sustituido será llevado a un centro del servicio técnico para acabar de solucionar el problema. En cuanto se haya resuelto, se volverá a colocar en su ubicación y será retirado el DEA de sustitución.

Se emitirá un informe con todas las acciones correctivas realizadas que será enviado a la entidad y también estará disponible en “Salvavidas.net”

ANEXO: MODELO DE INFORME DE MANTENIMIENTO

Informe Mantenimiento



01 Cliente

Nombre: AYUNTAMIENTO DE MURCIA- CONCURSO 2020 (MANTENIMIENTO SEMESTRAL HASTA 13 OCTUBRE 2021)
NIF: ..

02 Ubicación

Nombre: AYUNTAMIENTO DE MURCIA- CONCURSO 2020 (MANTENIMIENTO SEMESTRAL HASTA 13 OCTUBRE 2021)- CAMPO DE FUTBOL CORVERA
Dirección: C/ Polideportivo, s/n 30153
Responsable: JOSE GABRIEL
Teléfono: 968-29 98 04/08 Ext. 33908
Email: programas.deportes@ayto-murcia.es

04 Productos Instalados

ID	Producto	Marca	Modelo	Caducidad/Revision	Numero Serie
183954	DEA	PHILIPS	HS-1	2021-04-23	A16K-06218
163420	ELECTRODOS	PHILIPS	Adulto	2021-07-01	
175002	BATERIA	PHILIPS		2021-07-01	
134064	VITRINA	AMIA	100	0000-00-00	
179653	CARTELERIA			0000-00-00	

Auditoria a DEA ID 183954

Estado: Posición:

Fecha e Hora Auditoria: 2020-10-23 00:00:00

Observaciones do DEA ID 183954:

REVISIÓN REALIZADA POR GABRIEL ESPINOSA EMPRESA ADJUDICATARIA ANEK S3

Foto do DEA ID 183954:



Acord marc de subministrament d'aparells desfibril·ladors (DEA) i els serveis associats de manteniment i formació amb destinació a les entitats locals de Catalunya

En Coslada a 29 de octubre de 2021

FDO: Carlos Fernández Gómez