



MEMÒRIA TÈCNICA

Consideracions Generals

CARYOSA es responsabilitzarà de prestar el servei de manteniment integral de tots els equips fixes i mòbils durant tot el període del contracte mitjançant el seu servei tècnic, amb personal i estoc suficient per una intervenció immediata.

CARYOSA nomenarà un responsable tècnic del seu organigrama professional encarregat de coordinar els manteniments preventius i qualsevol incidència tècnica que es produeixi per ús i/o manipulació indeguda.

CARYOSA prestarà el servei de manteniment dels desfibril·ladors conforme a les instruccions del fabricant de l'aparell, de manera que conservin la seguretat i prestacions previstes durant tot el període d'utilització.

El servei de manteniment inclourà l'assistència tècnica, així com, el manteniment preventiu i correctiu, tant en la reparació d'averies com l'ús del desfibril·lador.

El manteniment que s'hagi de realitzar es planificarà prèviament amb coordinació amb els centres, amb l'objectiu de garantir la efectivitat de les visites i optimitzar el màxim les rutes previstes dels tècnics.

Tots els materials que hagin de reposar-se disposaran del marcatge CE.

Durant els períodes de revisió, CARYOSA disposarà d'un aparell de substitució, que com a mínim tindrà les mateixes prestacions que l'aparell que estigui en revisió.

El servei inclou desplaçament, mà d'obra, fungibles (elèctrodes i bateries) i materials.

El servei el prestarà personal qualificat, especialista en cardioprotecció i autoritzat pel fabricant.

El manteniment es prestarà conforme a las Recomanacions i protocols previstos per la European Resuscitation Council (ERC), el Consell Català de Ressuscitació (CCR) i el Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar (CERCP) i la normativa vigent en matèria de cardioprotecció.



Posteriorment a qualsevol intervenció, CARYOSA emetrà els corresponents informes que descrivint les comprovacions realitzades i certifiquin el correcte estat i funcionament dels desfibril·ladors i accessoris.

L'informe d'incidències posterior a qualsevol actuació o manteniment es lliurarà a la persona responsable designada per la entitat contractant.

Eliminació del material usat, de les restes electròniques i altres residus generats durant la prestació del servei.

- Destrucció controlada del material, conforme a la normativa europea, estatal i autonòmica que en matèria de gestió de residus sigui aplicable.
- Els residus generats es retiraran i tractaran per gestors autoritzats, sense cost per la entitat contractant.

La garantia tècnica cobrirà la reparació o reposició del equipament a la seva totalitat o en alguns dels seus elements que es puguin produir per ús normal.

Qualsevol peça o material que sigui substituït tindrà una garantia de dos anys.

Tots els serveis descrits a aquest document estan coberts durant el període del contracte.

Actuacions presencials

1.- Tipologies d'intervencions habituals

- Entrega de l'informe de operativitat de l'equip a l'entitat contractant

Formalitzat el contracte , CARYOSA emetrà un document certificant l'operativitat i correcte funcionament dels desfibril·ladors.

L'acceptació tècnica dels equips s'acreditarà mitjançant document de conformitat signat per el responsable que l'entitat contractant designi.



- Control dels elèctrodes i bateries per data de caducitat

Coincidint con la instal·lació i revisió dels equips, CARYOSA identificarà la data de caducitat prevista per el fabricant i ho registrarà als seus fitxers centrals.

El manteniment preventiu ofert, garanteix la substitució d'elèctrodes i bateries per ús o caducitat.

El cost dels fungibles (elèctrodes i bateries) està inclòs durant tot el període del contracte

- Manteniment preventiu, **mínim 1 visita anual** para la comprovació del correcte funcionament i bon estat del desfibril·lador, vitrines i accessoris.
 - Comprovar la correcta ubicació i accessibilitat del DEA, vitrina i columna
 - Neteja del equipament
 - Revisió del sistema de comunicacions
 - Comprovar la senyalització
 - Comprovar la bateria i la seva caducitat
 - Verificar que els elèctrodes romanguin connectats i no caducats.
 - Verificar els precintes i bateria de la vitrina
 - Comprovar el sistema de auto test del desfibril·lador
 - Comprovar el bon funcionament del sistema de monitorització i geolocalització
 - Comprovar el bon funcionament del sistema de trucada automàtica a emergències
 - Actualització de software. En compliment de la legislació vigent, durant la durada del contracte, actualitzarà i/o modificarà els elements contractats. Així com les modificacions o actualitzacions requerides per el fabricant o en virtut de la legislació vigent
 - Verificació de la senyalètica i la seva substitució per mal estat o actualització de noves recomanacions o normativa
 - Adhesiu certificació correcte de bon funcionament

2.- Tipologies d'intervencions extraordinàries

- Manteniment correctiu per ús, fallida tècnica o manipulació indeguda

Servei d'Assistència Tècnica i Atenció al client per incidències i consultes **permanent 365 dies l'any, 24 hores**. Telèfon 93 418 3564 / info@caryosa.com



Assistència tècnica presencial **en màxim 24 hores**.

- Reposició del DEA per ús o manipulació indeguda

Davant un cas real o manipulació indeguda, CARYOSA facilitarà un DEA de substitució fins la reposició del DEA original.

En el mateix desplaçament retirarem el DEA utilitzat per descarregar la informació registrada i deixarem a la instal·lació un DEA de substitució, cap centre romandrà sense DEA.

Una vegada revisat el DEA original i amb la informació registrada descarregada per l'informe mèdic ho reposarem.

- Actualització de Software

Manteniment i actualització del software necessari per el seguiment i gestió de la informació facilitada per el desfibril·ladors, així com les modificacions o actualitzacions requerides per el fabricant o en virtut de la legislació vigent.

CARYOSA, en compliment de la legislació vigent durant la duració del contracte, actualitzarà y/o modificarà els elements contractats.

Actuacions no presencials

El sistema de monitorització permanent i geolocalització, permet el telemanteniment de tots els equips que ho incorporin:

- Sistema integrat en el propi desfibril·lador i/o vitrina
- Monitorització permanent 24 hores per la supervisió i control del correcte funcionament del desfibril·lador.
- El servidor recopila informació del conjunt del desfibril·lador connectat al servidor.
- Enviament automàtic de missatges per alertes predefinides.
- Geolocalització 24 hores
- Actualització de paràmetres.
- Alertes automàtiques per manipulació, ús o robatori.



CARYOSA, incorpora a la seva oferta un sistema d'avís que es basa en un enviament de correu electrònic a la/les direccions designades per alertar de qualsevol manipulació del DEA.

Mitjançant el sistema, CARYOSA, des de la seva pròpia plataforma, podrà accedir i controlar tots els DEA instal·lats en temps real, permetent identificar cadascun dels aparells per el seu número de sèrie i geolocalització.

El servidor CARYOSA registra la informació del conjunt de desfibril·ladors i possibilita:

- Emissió automàtica de correus electrònics d'alerta. En funció del tipus d'alarma i destinatari.
- Geolocalització del desfibril·lador en tot moment.
- Traçabilitat de les operacions de manteniment per cada par DEA.
- Monitoritzar i controlar permanentment i en temps real els DEA instal·lats. Manipulació per ús o indeguda i caducitat de elèctrodes i/o bateria.

Una vegada el sistema envii un avís per SMS i/o correu electrònic, el servei tècnic de CARYOSA contactarà amb el centre un estigui instal·lat el DEA o amb la persona designada per l'entitat contractant per una primera comprovació i de confirmar-se la incidència activarà el protocol d'actuació tècnica descrit el diagrama adjunt.

3.- Informe Anual

Anualment CARYOSA presentarà un informe general que inclourà:

- Relació de les actuacions de manteniment preventiu executades respecte el total d'operacions a realitzar, classificades en funció de la temporalitat, la categoria i tipus d'element revisat i resultat.
- Resum de les operacions de manteniment correctiu executades durant el període, en funció del tipus d'incidència.
- Relació i còpia dels informes associats el ús dels equips de desfibril·lació.
- Certificat anual de funcionament correcte.
- Manteniment del llibre de revisions dels equips.



4.- Registre informes de manteniment

Durant tota la vigència del contracte, CARYOSA conservarà els arxius informàtics de la seva seu central una còpia dels informes de manteniment generats durant la prestació del servei per la seva consulta i/o recuperació a instància de la entitat contractant.

5.- Servei postventa

CARYOSA disposa d'un Servei d'Assistència Tècnica i Atenció al client per incidències i consultes permanent, 365 dies l'any, 24 hores.

A qualsevol moment, el centre podrà trucar al Servei Tècnic de CARYOSA que intentarà inicialment resoldre el problema per telèfon, de no ser possible, en màxim 24 hores un tècnic de CARYOSA es desplaçarà a la instal·lació per atendre personalment el problema i resoldre-ho.

6.- Gestió d'incidències

Veure diagrama adjunt

CARYOSA ÉS DISTRIBUÏDOR I SERVEI OFICIAL STRYKER I PHILIPS