

Requerimientos para los servicios post-venta para equipos médicos y no médicos de mediana complejidad

Entrega a destino

1. El Contratista deberá entregar el equipo en la dirección: Avda Eva Perón y San David (U9100, Trelew, Chubut).
2. El Contratista deberá informar a la UNOPS al menos 15 días antes de la fecha de entrega y de capacitación.
3. Una vez llegado a la unidad de destino el Contratista deberá descargar y transportar el equipo dentro de la institución hasta la habitación de su destino final para la instalación.
4. Estarán a cargo del contratista todos los traslados y los seguros que cubran todos los riesgos de traslado que el contratista deberá suscribir para los bienes adquiridos.
5. El transporte seguirá todas las normas de seguridad aplicables, incluyendo la de movilización de cargas pesadas, cumpliendo con los requisitos solicitados por UNOPS en el siguiente documento: UNOPS Minimum Health and Safety Requirements for Contractors - ES.pdf.
6. Eventuales daños accidentales causados por la movilización del bien a la infraestructura hospitalaria y a su terminación serán reparados por el Contratista usando los mismos materiales y terminaciones existentes.

Instalación y puesta en marcha

7. El equipo debe ser ensamblado, instalado y testeado funcionalmente en la unidad de destino.
8. Para los equipos que requieran instalación, el contratista deberá seguir las condiciones de preinstalación e instalación presentes en los requerimientos técnicos particulares de dicho equipo.
9. El Contratista deberá llevar adelante el proceso de desembalaje y deberá entregar los bienes ensamblados o ensamblarlos allí mismo con certificación de ensamblado, proveyendo a su costo todo tipo de personal y herramientas necesarias.
10. El Contratista deberá brindar al momento de la entrega de los bienes un certificado de funcionamiento para cada uno de los equipos; en el que se pueda identificar el equipo particular y donde conste que se encuentra completo, sin daños, con todos sus accesorios, y las pruebas realizadas con los resultados obtenidos para asegurar su funcionamiento de forma segura y según las especificaciones de fábrica.
11. El Contratista entregará al beneficiario todas las licencias software necesarias para el funcionamiento del equipo.
12. El Contratista deberá realizar pruebas de seguridad eléctrica del equipo instalado y entregar los resultados firmados por un técnico habilitado al beneficiario al momento de la recepción.
13. Correrán a cargo del Contratista los costos de traslado, seguros, alojamiento y manutención del personal.
14. El Contratista deberá retirar y descartar los embalajes que el beneficiario no requiera conservar.
15. Junto con cada equipo el contratista deberá entregar en formato físico y en formato digital la siguiente información:

- a. **Manual de usuario/Instrucciones en español**, preferiblemente con pictogramas. El manual debe incluir, como mínimo, la siguiente información:
 - Resumen del producto y especificaciones técnicas.
 - Imágenes e indicaciones de las partes constituyentes, incluidos los accesorios.
 - Instrucciones de funcionamiento.
 - Instrucciones de seguridad y principales riesgos de uso.
 - Instrucciones de limpieza y desinfección.
- b. **Manual de mantenimiento en español o inglés (con la correspondiente traducción en español certificada o validada técnicamente por el fabricante)**, preferiblemente con pictogramas. El manual debe incluir, como mínimo, la siguiente información:
 - Resumen del producto y especificaciones técnicas.
 - Imágenes e indicaciones de las partes constituyentes, incluidos los accesorios.
 - Instrucciones de mantenimiento.
 - Instrucciones de seguridad y principales riesgos de uso.
 - Instrucciones de limpieza y desinfección.
- c. **Catálogo de piezas, accesorios, repuestos, consumibles:** el catálogo debe indicar claramente los códigos de referencia o números de piezas de los productos ofertados tales como: accesorios, consumibles y piezas adicionales.

Capacitación mínima por cada equipo

- 16. Finalizada la puesta en marcha del equipamiento, el Contratista deberá brindar, en el sitio de instalación y en el idioma español, capacitación técnica del equipamiento (mantenimiento) y de usuario (operación y aplicaciones clínicas); para ello deberá proveer, conjuntamente con la oferta, un Plan de Capacitación donde se detallen las actividades que se destinarán a la capacitación.
- 17. La capacitación deberá ser teórica y práctica, utilizando los equipos en la configuración ofrecida.
- 18. El Contratista deberá cubrir todos los costos propios asociados con la capacitación (instructores, viajes, comidas, alojamiento, consumibles etc.).
- 19. El Contratista deberá proveer simuladores, fantomas, consumibles y cualquier herramienta necesaria durante todo el tiempo que duren las capacitaciones.
- 20. El Contratista proporcionará el material didáctico necesario; el material estará en el idioma español, sin ninguna excepción.
- 21. La capacitación constará de:
 - a. Al menos 2 horas de capacitación técnica, para un mínimo de 2 personas de mantenimiento (Ingenieros Biomédicos, etc.), cubriendo como mínimo: identificación de partes o componentes del equipo y accesorios, principio de operación, modos de funcionamiento, ajuste de parámetros, ajuste de alarmas, rutinas de auto chequeo, riesgos asociados al uso del equipo y medidas de seguridad para un uso adecuado, mantenimiento preventivo, fallas comunes, modo de resolución, limpieza y principales riesgos de uso y mantenimiento.
 - b. Al menos 2 horas de capacitación en operación del equipo, para un mínimo de 2 personas usuarios (técnicos operadores, etc.), cubriendo como mínimo:

identificación de partes o componentes del equipo y accesorios, principio de operación, modos de funcionamiento, ajuste de parámetros, ajuste de alarmas, calibraciones o verificación por el usuario, rutinas de auto chequeo, problemas frecuentes o más comunes y la manera de resolverlos, riesgos asociados al uso del equipo y medidas de seguridad para un uso adecuado, limpieza y rutinas de mantenimiento diarias a brindar por el usuario, recomendaciones de manipulación para el traslado de equipamientos móviles.

- c. El Contratista deberá certificar que los capacitadores fueron entrenados y están certificados por el fabricante del equipo entregado.
- 22. Mientras el período de garantía esté vigente, el técnico del contratista deberá brindar un refuerzo/repaso de la capacitación en operación del equipo por cada visita de mantenimiento preventivo que realice.
- 23. Mientras el período de garantía esté vigente, el beneficiario tendrá derecho a solicitar una (1) nueva capacitación integral de acuerdo a las condiciones establecidas en este mismo capítulo: puntos 16 a 20.

Recepción

- 24. Una vez finalizada la instalación y capacitación el proveedor entregará toda la documentación técnica relevante al contratante que organizará la recepción formal de los equipos.
- 25. La recepción formal de los bienes se realizará por parte de un comité técnico nombrado por el contratante verificará que todos los bienes y servicios detallados en los términos de referencia fueron entregados.
- 26. El Contratista deberá entregar al beneficiario una constancia donde figure la fecha de inicio de la garantía de los bienes con fecha del Acta de Recepción.
- 27. En caso de resultado positivo se firmará un Recibo / Acta de Recepción y se dará inicio al uso del equipo y de la garantía. La fecha de recepción conforme finaliza el tiempo de entrega a disposición del proveedor. El resultado positivo de la recepción es condición necesaria para la liberación del pago.
- 28. En caso de resultado negativo se le otorgará al Contratista un tiempo para resolver la no conformidad detectada a los requerimientos. En este caso se le entregará al Contratista un documento que describa claramente la no conformidad. El tiempo asignado para solucionar la no conformidad no suspende los términos de entrega y la aplicación de las penalidades previstas en caso de retraso de entrega.
- 29. En caso de que permanezca el resultado negativo, después del tiempo asignado, el Contratista deberá retirar el bien a su costo, dejando los espacios hospitalarios limpios y en las mismas condiciones pre-existentes. La garantía de cumplimiento será ejecutada.

Garantía

- 30. El Contratista deberá elaborar y entregar junto con el equipo el Programa anual de mantenimiento preventivo, con detalle de las rutinas de mantenimiento según lo especificado por el fabricante.
- 31. El período de garantía es de **24 meses a partir de la fecha del Acta de recepción** formal del bien y cubre los defectos de fabricación del bien y sus accesorios incluyendo el software.

32. Todos los costos de viajes, seguros y gastos asociados de mano de obra, repuestos y consumibles necesarios para los trabajos conexos a la garantía deberán ser cubiertos por el Contratista. En caso de que sea necesario retirar el bien todos los costos y seguros de transporte correrán por el Contratista.
33. Para todos los trabajos de garantía y mantenimientos se utilizarán procedimientos, partes, repuestos, accesorios y consumibles originales y/o recomendados por el fabricante del equipo.
34. El Contratista deberá documentar todos los trabajos realizados en garantía, al momento de completar el trabajo, con reportes de servicios completos y detallados que deben ser presentados a un representante designado por el comprador. Al finalizar cada mantenimiento se realizará una prueba de seguridad eléctrica a menos que el mantenimiento haya sido de bajo impacto sin involucrar la parte eléctrica del equipo (puesta a tierra del chasis, tarjetas electrónicas, fuente de alimentación, cable de alimentación etc.).
35. El Contratista garantizará la disponibilidad (no la provisión) de servicios de mantenimiento y partes de repuestos por lo menos por tres (3) años desde la fecha de terminación de la garantía. Un certificado por escrito del Fabricante debe ser presentado por el Contratista junto con el equipamiento..

Garantía extendida en alcance por el Contratista.

36. **Garantía extendida en alcance** durante el mismo tiempo de la garantía del fabricante, 24 meses, y será otorgada por el Contratista. Esta garantía cubre el mantenimiento preventivo y correctivo en el lugar de instalación.
37. La garantía extendida incluye mantenimiento preventivo y correctivo y cubrirá todos los defectos y daños de los bienes con excepción de los daños causados por mal uso o por eventos de fuerza mayor demostrados por el Contratista.
38. La garantía extendida incluye todos los sistemas software incluidos en el equipo. Al menos mientras el período de garantía se encuentre vigente, el contratista deberá actualizar, a la última versión disponible, todos los softwares y sistemas operativos necesarios para el correcto funcionamiento del bien y sus accesorios, y sus respectivas licencias. Para esto durante el plazo de garantía el Contratista instalará gratuitamente al beneficiario todos los upgrades software y sistemas operativos lanzados por los fabricantes.
39. El Contratista brindará al usuario todas las claves software para entrar en los sistemas de uso y mantenimiento.
40. El Contratista deberá realizar los trabajos de mantenimiento planeado/preventivo recomendados por el fabricante para los productos entregados todos los componentes, softwares y accesorios a estos asociados, a lo largo del período de garantía.
41. El mantenimiento correctivo incluye mano de obra y repuestos sin limitaciones de llamada y repuestos con la única exclusión de daños por mal uso o fuerza mayor siendo la demostración de los mismos a cargo del Contratista.
42. El servicio técnico de garantía extendida debe ser realizado por una empresa radicada en Argentina.
43. El Contratista durante el tiempo de validez de la garantía garantizará al menos el 95% de cada año de pleno funcionamiento, es decir, 336 días de los 354 días dentro del

período de garantía. En el caso de que el equipo suministrado haya estado funcionando mal durante más del cinco por ciento (5%) de un solo año del período de garantía, es decir, más de 11 días naturales en un solo año, el Contratista extenderá el período de garantía por una duración de seis veces el tiempo de duración en que el equipo no funcionaba correctamente.

44. El tiempo transcurrido entre la comunicación del equipo averiado y la intervención en obra será, dentro del plazo de garantía, no superior a 2 días hábiles.
45. El tiempo transcurrido entre la comunicación del equipo averiado y la resolución del problema será, dentro del plazo de garantía, no superior a 10 días hábiles. De ser superior un equipo de sustitución será entregado por el Contratista.

Requerimientos específicos para cada equipo

46. Otros requerimientos de servicios post-venta, eventualmente incluidos en las fichas técnicas de cada equipo siendo específicos para ese equipo, deben considerarse como agregados a los arriba mencionados.

Firma y Aclaración

Representante del licitante