

I. BASES TÉCNICAS

1.- OBJETIVO

El objetivo de las presentes bases técnicas es describir los aspectos técnicos que requiere la adquisición de **“SILLONES CLÍNICOS PARA EL HOSPITAL LA FLORIDA”** que se van a adquirir mediante la presente cotización en Convenio Marco Mobiliario General.

2.- ASPECTOS GENERALES

Los equipos cotizados deben ajustarse exactamente a las características exigidas en las presentes bases técnicas y anexos de cotización.

En caso de no cumplir con los requerimientos obligatorios, no será considerado para la evaluación técnica, por no cumplir con los requisitos especificados en las presentes bases técnicas y anexos de cotización.

Cualquier elemento, dispositivo y/o accesorio que sea indispensable para el funcionamiento de los equipos solicitados, que no se indique explícitamente en estas bases técnicas o en los anexos de cotización, deberá estar incluido en la cotización.

Sólo se aceptarán cotizaciones por productos nuevos y sin uso. Si la cotización presentada considera productos usados, no será considerada para evaluación. Se considerarán productos nuevos aquellos sin uso y cuya fecha de fabricación sea posterior a diciembre de 2023.

Detalle de cantidades y montos:

ÍTEM	PRODUCTO REQUERIDO	CANTIDAD DE UNIDADES TOTALES ESTIMADA	MONTO DISPONIBLE EN PESOS CON IVA INCLUIDO
1	SILLONES CLÍNICOS PARA EL HOSPITAL DE LA FLORIDA	10	\$11.305.000

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Los equipos requeridos en esta adquisición deben cumplir, además de la especificación técnica propia del producto establecida en el Anexo N°03 publicado en el portal www.mercadopublico.cl, con todos los requerimientos señalados en estas bases técnicas.

El formato Excel Anexo N° 03, de las especificaciones técnicas no podrá ser modificado y solo se deberán contestar las preguntas allí expresadas. Si requiere entregar alguna explicación anexa de algún requerimiento solicitado debe indicarlo en la columna Comentarios del proveedor participante.

4.- POLÍTICAS DE CANJE

El proveedor seleccionado se obliga ante el Hospital Clínico Metropolitano La Florida a cumplir con la siguiente Política de Canje Obligatoria para los equipos adquiridos:

Se deberá cambiar o canjear los productos, cuando ocurra algunas de las siguientes situaciones:

- a. Cuando los productos no cumplan con las especificaciones requeridas en el presente anexo técnico y el Anexo N°03 de Especificaciones Técnicas.
- b. Cuando los productos se entreguen en empaques dañados y/o defectuosos.
- c. Cuando se detecten productos adulterados o mal rotulados.
- d. Cuando los productos entregados sean de distinta calidad, materiales, procedencia y/o marca a la seleccionada.
- e. Cuando los productos fallen, se deterioren o rompan durante la garantía del producto, siempre y cuando estas fallas no sean ocasionadas por mal uso del producto o por situaciones no atribuibles al proveedor.

Las situaciones descritas podrán ser verificadas y notificadas tanto por personal de bodega como por el Referente Técnico designado por el Hospital, haciéndose efectiva obligatoriamente la Política de Canje al proveedor.

Para hacer efectiva la política de cambio, personal del Hospital se comunicará con el contacto informado por el proveedor para solicitar a través de correo electrónico indicado en el portal www.mercadopublico.cl, el correspondiente cambio o canje dentro de 24 horas corridas siguiente a la solicitud.

5. GARANTÍA TÉCNICA: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El mantenimiento de los productos y costos asociados, es responsabilidad exclusiva del proveedor seleccionado durante toda la vigencia de la garantía técnica ofertada.

Será su obligación mantener y disponer de los productos en óptimas condiciones de tal forma de ejecutar la atención a usuarios de forma efectiva y segura. El proveedor seleccionado deberá entregar el protocolo de mantenimiento preventivo de los bienes adquiridos.

En el caso que el equipo se encuentre en garantía, o que tenga mantenimiento exclusivo del representante de marca, deberá realizar las gestiones de coordinación para realizar los mantenimientos.

El mantenimiento preventivo de los productos debe realizarse al menos 1 vez al año, según las recomendaciones de la marca y de acuerdo con su pauta de mantenimiento. En caso de que los productos no requieran mantención, esta información deberá ir respaldada por el fabricante con su respectivo certificado adjunto en la cotización.

Dentro de lo solicitado se encuentran las siguientes actividades:

- **Aseo y limpieza:** Actividad que se realiza al equipamiento en cuestión, esta es realizada por el personal de la Empresa.
- **Inspección y control:** Actividad de revisión hacia los productos, esta es realizada por el personal del proveedor seleccionado, con la finalidad de detectar oportunamente condiciones subestándares del equipamiento, para con esto ayudar a mantenerlos en condiciones óptimas. Con una periodicidad según recomendación del fabricante. En caso de que los equipos no requieran mantención o esta sea inferior a 1 instancia anual, esta información deberá ir respaldada por el fabricante con su respectivo certificado adjunto en la cotización.
- **Mantenimiento Preventivo:** Actividad técnica programada, esta es realizada por el personal técnico del proveedor seleccionado, acorde a las indicaciones del fabricante, en el caso que el equipo presente garantía, esta es realizada por la empresa que extendió dicha garantía, conforme a parámetros señalados en las respectivas condiciones técnicas del equipamiento.
Cada vez que sea realizada esta actividad, la empresa que realiza dicha mantención deberá completar una hoja de registro del equipo en cuestión con los parámetros de resultados, dicha hoja de registro será emitida al Referente Técnico designado por el Hospital.

Esta actividad deberá realizarse con una periodicidad de al menos 1 vez al año o de acuerdo a lo indicado por el fabricante. En caso de que los productos no requieran mantención, esta información deberá ir respaldada por el fabricante con su respectivo certificado adjunto en la cotización. Las piezas, repuestos y todos los costos de mano de obra u otros utilizados en la mantención de los equipos deben ser a cargo de el proveedor seleccionado. Todos los repuestos o piezas deben ser nuevos, no se permitirán materiales o componentes reutilizados ni reacondicionados.

- **Mantenimiento correctivo:** Actividad de carácter puntual, que se realiza con personal técnico de el proveedor seleccionado, cada vez que se detecte una falla. Si el equipo se encuentra en cobertura de garantía, conforme a las condiciones establecidas en el presente anexo técnico, esta actividad será realizada por la empresa que extiende la presente garantía en dicho equipamiento. El proveedor seleccionado, deberá disponer de un plan de contingencia, para subsanar la falta de equipos.
Cada vez realizada esta actividad, la empresa que realiza dicha mantención, deberá realizar un informe respectivo, con los parámetros de resultados, dicho informe será emitido al Referente Técnico designado por el Hospital. En el caso que sea un equipo que cuente con garantía técnica vigente, o que tenga mantenimiento exclusivo del representante de marca, el Proveedor seleccionado será quien deba gestionar la coordinación con la empresa involucrada.
Serán de cargo exclusivo del proveedor todos los costos de mano de obra y repuestos asociados cuando el mantenimiento correctivo se deba a falla de los productos. Mientras que, cuando se deba a falla de terceros, el Hospital asumirá el costo. Lo anterior, durante la vigencia de la garantía técnica ofertada.

5.1 Frecuencia exigible para el mantenimiento preventivo

Las mantenciones preventivas de los productos cotizados deben realizarse al menos 1 vez al año o de acuerdo a lo indicado por fabricante. En caso de que los productos no requieran mantención, esta información deberá ir respaldada por el fabricante con su respectivo certificado adjunto en la cotización.

El proveedor deberá especificar en su cotización técnica, una carta Gantt donde incluya las fechas estimadas de mantenciones preventivas.

El proveedor debe coordinar el mantenimiento preventivo como máximo 5 días después de que se realice la solicitud a través de correo dentro de las fechas propuestas en Carta Gantt.

El proveedor deberá informar y coordinar oportunamente al Referente Técnico designado por el Hospital sobre la intención de realizar las mantenciones preventivas, con quien deberán coordinarse previamente. Las piezas y repuestos utilizados en la mantención de los equipos deben ser nuevos y a cargo de el proveedor seleccionado. No se permitirán materiales o componentes reutilizados ni reacondicionados.

5.2 Aviso de Visita Técnica

La empresa a cargo de la mantención, deberá confirmar y coordinar su visita con el Referente Técnico designado por el Hospital, con fecha y hora, al menos con una semana de anticipación.

5.3 Horarios

La implementación del servicio y las actividades de mantención preventiva comprometidas por el proveedor seleccionado mediante la presente cotización se efectuarán dentro del horario normal de funcionamiento del Hospital.

- lunes a jueves de 8:00 hrs. a 17: 00 hrs.
- viernes de 8: 00 hrs. a 16: 00 hrs.

Las actividades de reparación podrán ser realizadas en horario inhábil, sin embargo, estas deberán ser coordinadas previamente con el Referente Técnico designado por el Hospital.

5.4 De la mantención correctiva

Cada vez que se reporte una falla, el personal técnico, deberá concurrir a realizar la Mantención correctiva según lo siguiente:

El Proveedor para reparar la falla antes aludida, deberá usar elementos y repuestos nuevos, sin uso y deben contar con una calidad suficiente para resolver la falla, por lo que el proveedor deberá utilizar los repuestos asociados a la marca del producto. No podrá utilizar imitaciones o partes que sólo corrijan la falla en un corto plazo.

El costo de la mantención correctiva por fallas asociadas a fábrica, será parte de las obligaciones del proveedor seleccionado incluyendo visitas, mano de obra, calibración, traslados, asistencia remota, repuestos, etc.

Una vez finalizada la mantención, el proveedor deberá realizar un informe técnico que presentará al Referente Técnico designado por el Hospital.

Luego de la inspección técnica, el proveedor deberá emitir un informe que señale a lo menos:

- Tipo de mantenimiento realizado.
- Tiempo de ejecución de mantenimiento.
- Descripción de las posibles causas de falla del equipo.
- Check list de los sistemas internos y externos revisados.
- Detalle de los repuestos requeridos.
- Recomendaciones.

Para lograr lo anteriormente mencionado, se deberá dejar en las dependencias del hospital, personal de servicio técnico para revisión in situ en horario hábil.

5.5 Del Tiempo de Respuesta

Los llamados por fallas deben atenderse por el proveedor de la siguiente manera:

- 2 horas hábiles como máximo para tiempo de respuesta telefónica a una falla en el equipo.

- 24 horas hábiles como máximo para coordinar visita técnica de diagnóstico o mantenimiento correctivo, la cual debe llevarse a cabo en un plazo máximo de 72 horas hábiles, contadas desde la solicitud por correo electrónico del Referente Técnico designado por el Hospital para concurrir al Hospital.

- 2 días hábiles como máximo para entregar el informe técnico con protocolo de mantenimiento u orden de trabajo, desde la realización del servicio.

- En caso que la reparación sea mayor a 48 horas hábiles, el proveedor deberá entregar un equipo de respaldo de condiciones similares o superiores al equipo en reparación.

El proveedor deberá disponer de un número telefónico para recibir las llamadas por solicitud de algún servicio o consulta por parte del Hospital, el cual deberá estar disponible de lunes a jueves, de 8:00 hrs. hasta 17:00 hrs. y viernes de 8:00 hrs. a 16:00, exceptuando festivos. Los incumplimientos por tiempo de respuesta serán debidamente registrados y notificados vía correo electrónico.

6. DE LA ENTREGA DE MANUALES Y CAPACITACIONES

Posterior a la aceptación de la orden de compra, y en coordinación con el Referente Técnico designado por el Hospital, el proveedor seleccionado deberá proceder con la puesta en marcha del servicio, debiendo cumplir con lo siguiente:

- Capacitación al personal del Hospital La Florida en el uso de los productos.
- Entrega de manuales del producto para usuarias y usuarios clínicos, en formato papel y en idioma español.

7. CAPACITACIÓN

El proveedor participante deberá realizar una capacitación inicial durante la puesta en marcha del equipo y tener disponibilidad posterior para realizar una capacitación periódica durante el tiempo de garantía técnica al personal que el Hospital señale y las veces que se estime necesario durante la vigencia de la garantía técnica ofertada en el uso del equipo en cuestión. Las capacitaciones serán sin costo para el Hospital.

El personal que apruebe la capacitación deberá recibir el certificado correspondiente emitido por el proveedor seleccionado. En casos que hay recambio de personal o actualización de versiones del producto, esta capacitación será solicitada por el Hospital y el proveedor seleccionado deberá proveerla sin costo adicional durante el periodo de garantía técnica. Por otra parte, si el proveedor seleccionado estima necesario actualizar la capacitación de los usuarios, el Hospital de La Florida deberá crear las condiciones para que esta se realice sin retrasos.

El programa de capacitación deberá incluir al menos lo siguiente:

- a) Debe contener todos los elementos necesarios para el proceso de capacitación y estos se encontrarán organizados de manera lógica.
- b) Debe asegurar el cumplimiento de los objetivos, conteniendo las actividades suficientes y necesarias.
- c) Debe facilitar que las y los participantes apliquen en su práctica cotidiana los contenidos aprendidos.
- d) Los plazos establecidos en el plan de trabajo y los recursos asociados deben permitir efectivamente el desarrollo de las actividades propuestas.
- e) Debe permitir objetivar tanto el Hospital como el proveedor participante, los aprendizajes logrados en el curso por parte de los y las participantes.
- f) Las horas profesionales destinadas a la capacitación, por parte del equipo capacitador, deben otorgar garantía respecto del cumplimiento de los objetivos y resultados esperados.
- g) Tareas de mantenimiento de primer nivel, que deben incluir como mínimo lo siguiente:
 - Descripción del programa de mantenimiento, que permita un control y seguimiento.
 - Descripción de la estructura y componentes del producto, identificación del listado de piezas y accesorios.
 - Labores de mantención básicas que puedan ser asumidas por el establecimiento asistencial: limpieza, cuidados mínimos.

8. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

El traslado e instalación de los productos, será de costo del proveedor seleccionado incluyendo herramientas, calibradores, simuladores, controles, e insumos necesarios para realizar pruebas de funcionamiento y puesta en marcha.

Se debe considerar que, de requerir la instalación de modificaciones estructurales, eléctricas o de cualquier índole, su costo será asumido por el proveedor seleccionado y ello debe ser notificado a la Unidad de Equipos Médicos, quienes autorizarán y coordinarán las gestiones correspondientes.