



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DE:  
"SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE TOMÓGRAFO COMPUTERIZADO MODELO  
OPTIMA 660 DE LA MARCA G.E., CON Nº DE SISTEMA NE651516, UBICADO EN EL SERVICIO  
DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA (MURCIA).**

---

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, es regular por parte del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, el servicio de **MANTENIMIENTO INTEGRAL SOBRE EL EQUIPO TOMÓGRAFO COMPUTERIZADO MODELO OPTIMA 660 J DE GE, CON Nº DE SISTEMA NE651516, UBICADO EN EL SERVICIO DE RADIOLOGÍA GENERAL DEL HOSPITAL VIRGEN DEL CASTILLO DE YECLA (HVC)**, incluyendo todos los componentes, unidades, accesorios, software, hardware,..., etc, integrados en el equipo.

### 2. ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio a contratar tendrá la consideración de Servicio Mantenimiento Integral, incluyendo en el mismo todas aquellas unidades, componentes, accesorios, software, hardware, red de datos interna e instalaciones técnicas pertenecientes o integradas al equipo objeto de este contrato de mantenimiento integral.

Por servicio integral se entenderá al servicio prestado para la consecución de los fines establecidos en este PPT, sin más coste económico que el precio por el que se adjudique este contrato.

El servicio debe cubrir los siguientes conceptos:

1. Revisiones de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Técnico-Legal.
2. Asistencia Técnica y Total cobertura de los costes de mano de obra, desplazamiento y dietas. La asistencia técnica presencial será obligada de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
3. Todo el material necesario para llevar a cabo las reparaciones necesarias, incluyendo tubos RX, detectores y todas aquellas que sean necesarias.





4. Ejecución de todas las actualizaciones obligatorias y recomendadas de software y hardware, que el fabricante genere y que tenga como objetivo la mejora del equipo, en lo que se refiere a la fiabilidad, calidad de imagen, seguridad, etc, sin implicar cambios en la funcionalidad original del mismo.
5. Conexión remota bidireccional para poder tomar datos y poder realizar reparaciones a distancia.
6. Impartición de curso de higiene, reprocesado y manejo del equipo al personal que vaya a utilizar los equipos, en nuestras instalaciones.

Todos los trabajos de mantenimiento serán realizados por técnicos debidamente formados y acreditados, con experiencia en este equipo y modelo.

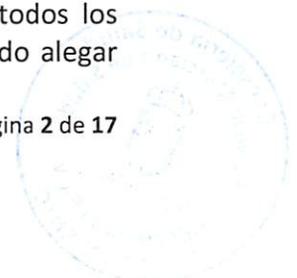
### 3. CONOCIMIENTO DE LOS EQUIPOS

Se trata de un Tomógrafo Computerizado modelo OPTIMA 660 J, de 128 cortes, fabricado por General Electric.

Equipo	Fecha Adquisición	Valor de adquisición en euros	Nº de sistema / nº de serie	Cambios de tubo a fecha de este pliego	Tubo
Tomografo computer.	31/3/2017	369.050	NE651516 / 190907WG6	No se ha cambiado	Performix 40 Plus, S/N: 120432BC0, 36 anillos de detectores.

Las empresas licitadoras serán las responsables del conocimiento previo del estado de conservación, funcionamiento e idoneidad del equipo objeto del contrato antes de la formulación de sus ofertas, con el fin de poder cumplir con todas las exigencias que figuran en el presente PPT.

Si las empresas licitadoras encontraran algún defecto en el equipo en la fase de inspección previa a la presentación de su oferta, junto con la documentación técnica de ésta, acompañarán un **Informe Técnico de Reconocimiento Previo** del equipo en el que describirá y analizará la configuración, el estado de conservación y funcionamiento, y todas aquellas cuestiones técnicas de interés que se observaran, aportando las posibles soluciones a los problemas detectados, valoración económica de dichas soluciones, posibles mejoras a realizar y cuantos aspectos técnico-económicos de utilidad para el centro hospitalario pudieran hacer falta. En caso contrario, se entiende que todos los licitadores conocen y dan su conformidad al estado de los equipos, no pudiendo alegar





posteriormente desconocimiento, limitaciones o defectos de las mismas, como causa del mal funcionamiento.

#### 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Los fines a conseguir con este contrato son la implantación de un sistema de gestión, control y mantenimiento, tanto preventivo, correctivo y técnico-legal del equipo objeto del mismo, que por su propia aplicación se alcancen los propósitos de seguridad, calidad, fiabilidad y eficacia que minimice las posibles paradas como consecuencia de averías.

El sistema de gestión, control y mantenimiento tendrá como finalidad primordial, que el equipo se halle disponible durante al menos el 95% del tiempo, para su utilización a un nivel óptimo de sus posibilidades, asegurando el funcionamiento continuo, eficaz y eficiente del mismo, conservando permanentemente las especificaciones del fabricante, detectando y corrigiendo a la máxima brevedad posible las desviaciones en parámetros y desgastes de componentes. Además se deberá cumplir con la normativa técnica que sea de aplicación al tipo de equipamiento, asegurando el cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentación y normativa aplicable en la actualidad y la que se promulgue durante la vigencia del contrato.

Todos los protocolos de mantenimiento se efectuaran de acuerdo con las instrucciones y recomendaciones del fabricante del equipo y la normativa vigente aplicable tanto de carácter estatal, autonómico como local.

El adjudicatario será el responsable de la apertura, cumplimentación, actualización y seguimiento del libro y registros de mantenimiento, en soporte informático, bajo las condiciones fijadas por el Hospital "Virgen del Castillo" de Yecla, y archivados en lugar designado por éste.

La empresa adjudicataria ejercerá la custodia del Libro de Mantenimiento o Registros Informáticos, estando obligada a su presentación inmediata ante el requerimiento del Hospital. El adjudicatario tendrá para ello implantado un programa de gestión informatizado con la explotación de las instalaciones que deberá estar permanentemente a disposición del centro. Los datos serán propiedad del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA desde el primer día de contrato estando el adjudicatario obligado a poner al menos una copia de seguridad trimestral a disposición del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, así como los programas necesarios para la explotación de dichos datos.



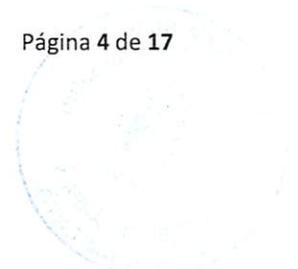


El adjudicatario quedará obligado a comunicar inmediatamente al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA cualquier anomalía observada en un equipo que pueda menoscabar la seguridad de las personas que lo puedan utilizar.

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Aquellas reparaciones y operaciones cuya realización produzca un trastorno en la actividad del servicio en el que está instalado el equipo serán efectuadas en los horarios que señale la dirección del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, previa conformidad con el servicio afectado, y en el horario laboral comprendido entre las 09:00 y 18:00 h.
- El adjudicatario estará obligado a formar o indicar al personal responsable de la unidad en el que presta el servicio, sobre las precauciones a tener en cuenta sobre el uso del equipo y instalación, con el fin de evitar averías. En aquellos casos en los que se produzca una avería por desconocimiento del personal de dichas precauciones, provocado por la insuficiente información o formación por parte del adjudicatario, será el propio adjudicatario el que corra con el importe íntegro de dichas reparaciones.
- La empresa adjudicataria, en virtud de su conocimiento del equipamiento objeto de contrato y del seguimiento y consultoría, deberá mantener informado al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA de las oportunidades de mejora de dicho equipamiento, necesidades de sustitución, consejos de empleo y manejo, adaptación de nuevas tecnologías y, en general, cualquier cuestión relacionada directa o indirectamente con el servicio prestado, que tenga o pueda tener repercusión positiva en el mismo y aporte ventajas o mejoras al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.
- Cualquier tipo de avería, deterioro, o rotura del equipo o componentes del mismo, quedará cubierta por el adjudicatario, que asumirá la totalidad del coste en el que se incurra para el restablecimiento de sus condiciones óptimas de uso y funcionamiento.
- En aquel caso en el que la avería del equipo se produzca durante el periodo de fin de vida útil del mismo, el adjudicatario redactará un informe por escrito indicando la circunstancia, descripción del equipamiento y adjuntando documentación técnica del fabricante del equipo que avale tal circunstancia.





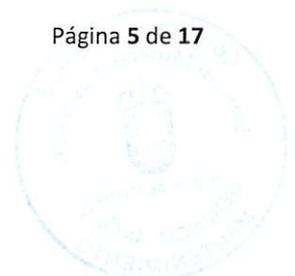
- La empresa adjudicataria deberá solicitar autorización previa para que su personal pueda acceder a las áreas asistenciales afectadas, comprometiéndose a cumplir todos aquellos procedimientos internos establecidos por el HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA respecto a horarios, vestuario y comportamiento.
- La empresa adjudicataria deberá indicar cualquier defecto de las instalaciones o equipos que disminuyan su rendimiento, utilidad, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de avería futura, debiendo presentar los informes técnicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación, no pudiendo hacer responsable al HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA a posteriori.
- Los posibles acuerdos de colaboración que el adjudicatario pudiera tener con el fabricante del equipo o terceros, deberán estar vigentes durante la duración del presente contrato, debiendo acreditarlo suficientemente.
- La empresa deberá estar autorizada para la venta y asistencia técnica de equipos de rayos X, cumpliendo todos los requisitos establecidos en RD 1985/2009 de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento sobre instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico.

## 6. PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

El programa de mantenimiento a realizar y el cronograma a establecer cumplirá escrupulosamente el programa de mantenimiento y conservación emitido por el fabricante, y recogerá las recomendaciones de la Circular Informativa N2 3/2012 de la Agencia Española del Mantenimiento y Productos Sanitarios, y la norma UNE 209001:2002 IN Guía para la gestión y el mantenimiento de productos sanitarios activos no implantables, o cualquier otra norma que entre en vigor en el transcurso del periodo de vigencia del contrato.

Cada equipo o instalación técnica integrante del sistema dispondrá de un Libro o Registro de Mantenimiento en soporte papel e informático donde se recogerán:

1. Intervenciones realizadas sobre el equipo.
2. Comprobaciones técnicas y test realizados, así como los valores obtenidos.





3. Parámetros de calidad más significativos del equipo y necesarios para poder valorar los índices de calidad a supervisar.
4. Nivel de seguridad y fiabilidad.
5. Apartado para observaciones.
6. Fechas de realización.

Será necesaria la comunicación previa por parte de los técnicos responsables de los trabajos de mantenimiento y conservación de los equipos y sistemas, de su presencia antes de iniciar ninguna intervención al Responsable del Servicio, en ese momento. Esta comunicación será imprescindible para considerar la validez del cumplimiento del contrato.

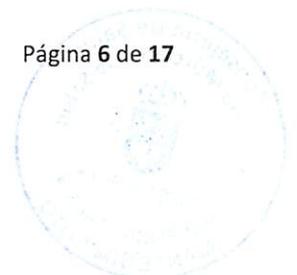
En el desarrollo de los trabajos de mantenimiento se tendrá en cuenta el horario de funcionamiento de los servicios, y se arbitrarán las medidas oportunas para no interrumpir, más allá de lo estrictamente necesario, el trabajo de los profesionales sanitarios, y para evitar molestias e incomodidades a los usuarios. El adjudicatario deberá adaptar su horario de trabajo, en la medida de lo posible, al que determine el responsable del servicio. En cualquier caso, aquellos trabajos que exijan parar los equipos, se efectuarán en las fechas previamente acordadas con el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.

## 7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Consistirá en mantener en el mejor estado de conservación, uso y funcionamiento, por tanto garantía de servicio y seguridad, los equipos e instalaciones objeto de este contrato, evitando averías y paradas inoportunas.

El licitador indicará en su oferta técnica las condiciones de funcionamiento del equipo, indicando entre otras las características de la señal eléctrica del suministro eléctrico, y las condiciones de humedad y temperatura de la sala donde se encuentran los equipos, para un correcto funcionamiento de los mismos según los requerimientos del fabricante.

La Empresa Licitadora presentará en su oferta técnica todas las actuaciones de Mantenimiento Preventivo que piensan llevar a cabo de forma programada sobre cada equipo o instalación, adjuntando:





- Cronograma o Planning, indicando la frecuencia de los mantenimientos previstos durante la duración del contrato, que será aprobado previamente por el Servicio de Radiología y por el Servicio de Mantenimiento.
- Una plantilla con todas las actuaciones de Mantenimiento Preventivo que las Empresas Licitadoras piensan llevar a cabo de forma programada sobre los equipos e instalaciones, que serán como mínimo las recomendadas por el fabricante y siempre al menos cuatro al año, y en los que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc.
- Se incluirán además todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos desde el punto de vista funcional, de seguridad, rendimiento energético e incluso de protección a las personas, las cosas, los bienes y al medio ambiente.

El Plan de Mantenimiento Preventivo cumplirá con todas las especificaciones y normas recogidas en los Reglamentos o Normas vigentes, o que puedan estar en vigor a lo largo del periodo de duración del contrato y sus prorrogas.

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria deberá presentar el calendario propuesto para la realización del mantenimiento preventivo. Una vez aprobado dicho calendario quedará marcado como definitivo. Si las circunstancias aconsejasen alguna modificación, en algún momento o durante la ejecución de los Planes de mantenimiento, respecto a la frecuencia y tipo de tarea a realizar sobre el equipo, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo por escrito al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA con una antelación mínima de 1 mes, indicando las razones por las que propone la modificación. La modificación propuesta no surtirá efectos hasta que no haya sido aceptada por el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.

La realización del Mantenimiento Preventivo se realizará acorde al procedimiento de calidad del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA cuyos puntos principales se enumeran a continuación:

- El número de revisiones preventivas será de cómo mínimo cuatro revisiones preventivas anuales. El número de revisiones anuales nunca será inferior a las recomendadas por el fabricante e incluirá todas las medidas periódicas de seguridad y control recomendadas por el mismo.





- Sustitución de piezas de naturaleza perecedera o defectuosa, por repuestos originales del fabricante homologados o con certificado oficial de compatibilidad con el modelo específico objeto de este concurso.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo se deberá entregar tanto el Parte de Trabajo como un Informe Resumen. La entrega de la documentación que se especifica más adelante se hará como mínimo en soporte informático:

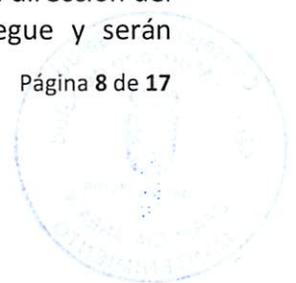
- Los Partes de Trabajo correspondientes al mantenimiento preventivo deben estar debidamente firmados por el personal técnico que realice el trabajo y por alguno de los responsables del Servicio de Radiología, Protección Radiológica o por el Servicio de Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.
- El Informe Resumen incluirá la gama de Mantenimiento Preventivo debidamente cumplimentado quedando anotadas todas las observaciones detectadas, además del estado actual del equipo, horas de funcionamiento, número de disparos, estudios realizados hasta la fecha, etc.
- Tanto los Partes de Trabajo como el Informe Resumen deben de ser entregados al Servicios afectados y al Servicio de Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, y quedarán archivados en sus Registros digitales de Mantenimiento.

Cualquier avería originada por la no realización de las operaciones preventivas en los plazos y con los elementos adecuados, será reparada por la empresa adjudicataria sin cargo alguno para el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, debiendo sustituir los elementos dañados.

## 8. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consistirá en la reparación o puesta en funcionamiento inmediato del equipo que ha dejado de funcionar por avería, anomalía o fallos, para su vuelta al perfecto estado de uso, funcionamiento y seguridad para el fin que están destinados realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio.

Si las reparaciones implican la parada del equipo, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa de la dirección del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA o persona en quien delegue y serán





realizadas en los horarios más idóneos a su juicio para no entorpecer el normal desarrollo de la actividad asistencial.

Se realizarán tantas acciones correctivas como sean necesarias para asegurar el buen funcionamiento de los equipos objeto de este contrato debiendo ejecutarse con el consentimiento de la persona responsable del Servicio de Radiología, Servicio de Mantenimiento o de la dirección del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA o persona en quién se delegue.

Cuando por las características de la avería la reparación o revisión deba realizarse fuera del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, se dará cuenta al Servicio de Radiología y al Servicio de Mantenimiento, quienes autorizarán su retirada, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, costes del transporte, retirada del equipo, conservación, entrega e instalación posterior, puesta en funcionamiento, etc. El equipo una vez reparado se entregará en su lugar habitual de ubicación en perfectas condiciones de uso, funcionamiento y seguridad para el fin al que está destinado.

El HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen laboral o estatutariamente del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

Los licitadores definirán en su oferta técnica el contenido y mecánica de actuaciones en este campo o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

La realización del mantenimiento correctivo se realizará acorde al procedimiento de calidad del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA cuyos puntos principales se enumeran a continuación:

- Cuando se detecte una avería el Servicio de Radiología será quien comunique y registre mediante Websap al Servicio de Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, dicha avería. El Servicio de Mantenimiento dará aviso a la empresa de mantenimiento mediante teléfono, correo electrónico o mediante otro medio con el que quede constancia escrita del mismo. La empresa adjudicataria comunicará, en la medida de lo posible, en el mismo instante de la llamada, el día y la hora en la cual se realizará el mantenimiento correctivo en el equipo. Si no es posible proporcionar dicha información en el momento de la





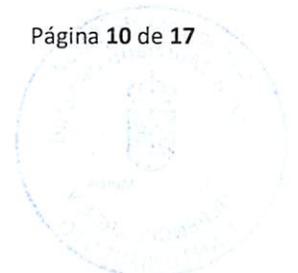
llamada, se comunicará posteriormente y lo antes posible tanto al Servicio afectado como al Servicio de Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, ya sea telefónicamente o a través de correo electrónico.

- Cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta (TMR), tiempo máximo de técnico en el centro y de los tiempos máximos de resolución de averías (tmr).
- Una vez realizada la acción correctiva, la Empresa Adjudicataria hará llegar el Parte de Trabajo a las personas responsables del Servicio afectado y del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA. Los Partes de Trabajo deben de estar correctamente firmados por el Responsable del Servicio de Radiología o por el Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA. Estos partes de trabajo deberán quedar registrados en los Libros o Registros digitales del equipo y quedarán a disposición de la persona que el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA determine para el seguimiento y control del contrato.

Los partes de trabajo incluirán como mínimo la siguiente información:

- Datos del equipo objeto intervención; Número y denominación de maquinaria, marca, modelo, número inventario y número serie.
- Fecha y hora inicio de la avería.
- Diagnóstico de avería y causa.
- Acciones llevadas a cabo, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento
- Repuestos utilizados.
- Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
- Hora inicio - hora fin de la intervención.
- Datos y firma del técnico que realiza la intervención, y del Responsable del Servicio.

La reparación de los equipos e instalaciones deberá estar resuelta por completo por el adjudicatario en un plazo inferior a 48 horas. Si por la índole de la avería la reparación requiriese mayor plazo, el adjudicatario deberá notificarlo razonadamente por escrito, y con indicación expresa del nuevo plazo de reparación, al Responsable Técnico del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, reservándose éste la facultad de comprobación, quien en todo caso deberá autorizar la ampliación del plazo. En caso de no disponer la empresa adjudicataria de la autorización por escrito, esta deberá resolver la avería en el plazo citado de 48 horas desde su aparición, pudiendo el HOSPITAL "VIRGEN



DEL CASTILLO” DE YECLA disponer a partir de entonces de lo necesario para la oportuna contratación con terceros de la reparación en cuestión. El importe de esta reparación será descontado de la próxima factura mensual que emita la empresa adjudicataria.

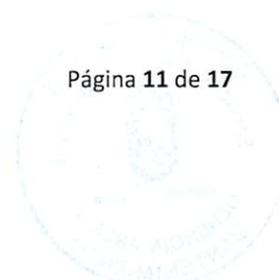
## 9. MANTENIMIENTO TÉCNICO LEGAL

Será realizado sobre todos aquellos equipos que lo requieran, de acuerdo con las especificaciones de los reglamentos industriales o sanitarios de obligado cumplimiento, tanto generales, comunitarios, nacionales, autonómicos o locales, debiendo mantener en todo momento los equipos en el más riguroso acuerdo con toda la normativa legal vigente. Será igualmente de obligado cumplimiento la normativa que dicte el correspondiente departamento del Servicio Murciano de Salud.

A estos efectos el adjudicatario para aquellos equipos que los requieran, deberá incluir en su oferta técnica el programa de actuación de mantenimiento técnico-legal necesario, incluyendo equipos afectados, planificación y sistema operativo a desarrollar desde el punto de tareas y documentación para llevarlas a cabo.

El adjudicatario deberá advertir al HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA de cualquier cambio en la legislación que obligara a la modificación total o parcial de algún equipo, siendo por cuenta del adjudicatario las sanciones que por incumplimiento, debido a la falta de información, pudiera sufrir el HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA, siendo el importe de las mismas descontadas de la facturación mensual del adjudicatario. La empresa adjudicataria no podrá realizar ningún cambio o modificación de los existentes, así como, las actuaciones de remodelación, reposición, adición relacionadas con el mantenimiento, sin la correspondiente autorización por escrito del HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la realización de la gestión de las inspecciones periódicas oficiales obligatorias que exija la normativa vigente en los equipos objeto de mantenimiento, cuidando de que se mantenga al día. Asumirá, por tanto, la compensación de la administración de cualquier multa administrativa o perjuicio económico que se derive de una infracción por estos conceptos.





## 10. INFORMACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

Se efectuará de forma continua un control de calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria. A tal efecto se utilizarán diversos indicadores sobre los cuales la persona designada por el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA realizará un seguimiento permanente en cuanto a sus resultados y evolución. Estos indicadores serán entre otros los siguientes:

- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo, medido en tanto por ciento, que representa el número de revisiones realizadas sobre las revisiones programadas para cada equipo en el periodo considerado.
- Disponibilidad de los equipos, medido en tanto por cien, que representa el tiempo acumulado de horas de parada sobre la cantidad total de horas para cada equipo en el periodo considerado.
- Averías resueltas en tiempo establecido, medido en tanto por cien, que representa el número de averías resueltas en tiempo establecido sobre el total de averías resueltas para cada equipo en el periodo considerado.
- Los trabajos de mantenimiento y acciones correctivas se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de asistencia, los estándares de servicio, las normas y las buenas prácticas. -
- Los informes periódicos de mantenimiento son presentados al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, en los periodos establecidos, con el contenido y forma adecuados.

Con independencia de todo esto, el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA podrá tomar en cualquier momento, las medidas de control, inspección y auditoría que considere necesarias para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos de este contrato.

## 11. INFORMES DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria remitirá con carácter trimestral, dentro de los 10 primeros días del mes correspondiente, un informe donde se recojan los trabajos y tareas ejecutadas de acuerdo con la organización del servicio.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:





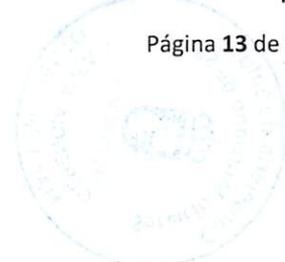
- Datos relativos a la actividad. Servicios realizados por tipos de mantenimiento, averías, inspecciones preventivas, correctivas, etc.

Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre los distintos equipos. Todos los datos numéricos de los informes serán también presentados de forma gráfica. La empresa adjudicataria presentará al inicio del contrato un esquema de informe que se considere más adecuado, si bien su contenido será el que apruebe el SMS.

## 12. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las prestaciones mínimas que la empresa adjudicataria debe prestar son las siguientes:

- Servicio asistencia técnica de 8:00 h a 18:00 h de lunes a viernes en días laborables. En cualquier caso, el horario del servicio técnico será adaptable a las necesidades de Servicio de Radiología del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.
- Dispondrá de un Centro de Atención al Cliente telefónico, donde se producirán la recepción de avisos de avería, en horario continuado comprendido entre las 08:00 h y las 18:00 h, ininterrumpidamente de lunes a viernes. Para los días y horarios no laborables y festivos, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de cobertura para atender los avisos que pudieran realizarse.
- Los equipos estarán conectados a un sistema remoto de diagnóstico, que será bidireccional, es decir, que además de realizar diagnósticos con los datos obtenidos en remoto, se pueda operar en el sistema con el fin de resolver averías de forma telemática.
- **Disponibilidad de equipos** un mínimo del 95% del tiempo útil, en ningún caso el tiempo de parada continuado deberá exceder de 10 horas hábiles. Considerándose como el 100% del tiempo útil, sobre el cómputo anual, el resultante de considerar 10 horas de trabajo diario y 5 días a la semana, excepto festivos y días dedicados a revisiones preventivas.
- **Tiempo máximo de respuesta (TMR)** será inferior a 2 horas hábiles (de forma remota) ó 8 horas hábiles (de forma presencial), contadas a partir de la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de lunes a viernes, en el caso de necesidades del servicio este tiempo podrá reducirse al tiempo



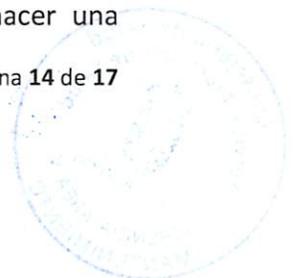


estrictamente necesario. Si el aviso o la jornada en la cual vence el plazo, está dentro de jornada no laborable, el tiempo de respuesta comenzará a contabilizar a partir de las 08:00 h horas del día laborable inmediatamente posterior. Se entiende como tiempo máximo de respuesta (TMR) el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada por parte del adjudicatario y el tiempo en el que un técnico está en disposición de poder intervenir en el equipo, ya sea forma presencial como de forma remota.

- **Tiempo máximo de resolución (t<sub>mr</sub>)** de avería será de 48 horas. En el caso que no se pueda garantizar dicho tiempo se deberá avisar por escrito al Servicio de Radiología y al Servicio de Mantenimiento del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.
- Estarán incluidos en este contrato, todos los desplazamientos sin límite de kilómetros de los técnicos, dietas, mano de obra sin límite de horas, servicios online y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos objeto de este PPT.
- Estarán incluidos en este contrato, los gastos de envío de equipos para su reparación en las instalaciones del adjudicatario.
- Se incluirán todo tipo de piezas de recambio necesarias para la reparación, incluido los detectores digitales, tubo foto-multiplicadores, cristales, intensificadores de imagen, etc...
- La empresa adjudicataria garantizará que la realización de los trabajos son ejecutados por técnicos adecuadamente formados y acreditados por el fabricante del equipo para intervenir en los modelos de los equipos a mantener, confiándolos exclusivamente a la misma, sin intervención de terceros no autorizados.

Para la realización de los trabajos objeto de este contrato, **el adjudicatario destinará el personal siguiente:**

- Un responsable técnico del contrato e interlocutor válido ante el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA, con experiencia en la gestión de contratos de mantenimiento de este tipo de equipos, a quién corresponderá la dirección, planificación y coordinación de los trabajos. Preferiblemente perfil técnico y obligación de estar localizable en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Personal técnico debidamente cualificado y acreditado, con experiencia en mantenimiento de este tipo de equipos. Este personal deberá poder hacer una





primera evaluación de la incidencia, ya sea presencialmente o por mecanismos online de acceso remoto, con el objeto de determinar cuál es la naturaleza o seriedad de la avería, el tiempo de parada previsto y el diagnóstico probable con el fin de informar al Servicio de Endoscopias del HOSPITAL “VIRGEN DEL CASTILLO” DE YECLA como debe proceder en relación a sus pacientes y usuarios. Además de este personal descrito anteriormente, existirá un equipo de asistencia técnica para presencia in situ.

- Equipo respuesta rápida compuesto por especialistas que deben acudir al centro en caso de emergencia por parada o avería de alguna parte del equipo contratado.

La empresa licitadora indicará el organigrama de su empresa y plan de actuación en casos de averías prolongadas, repetitivas o de riesgo para la integridad de pacientes y usuarios, resaltando la posibilidad y disponibilidad para prestar asistencia técnica complementaria.

Las empresas proporcionarán en su oferta técnica, toda la información necesaria que permita evaluar la suficiencia técnica de las personas propias encargadas de prestar sus servicios de mantenimiento del equipo objeto de contrato.

La empresa licitadora aportará, en oferta técnica un certificado de su formación como técnico autorizado, suscrito por empresa de reconocido prestigio, junto con listado de los cursos realizados que acrediten el correcto aprovechamiento del entrenamiento para poder reparar estos equipos, indicando fechas de impartición de dicha formación, junto con el currículum del personal puesto a disposición del contrato. **La no aportación de esta documentación será motivo de exclusión.**

### 13. MEDIOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria debe disponer de los más avanzados equipos de diagnóstico y de todas aquellas herramientas, equipos de medida y control que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades propias del contrato y que den plena garantía de los trabajos adecuados, ajustándose todos ellos a normativa vigente.

La empresa adjudicataria deberá poseer la capacidad técnica necesaria para atender los trabajos objeto de esta licitación, tanto presencial como remotamente, y los mecanismos de soporte técnico para el caso de averías que pueden conllevar una parada prolongada del equipo o puedan afectar a su seguridad.





#### 14. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria aportará todos los materiales y repuestos necesarios para la realización de los trabajos objeto de esta contratación, ya que el precio de los mismos está incluido en el precio total de contrato. Incluido los Detectores Digitales, tubos foto-multiplicadores, cristales, etc...

Todos los materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación deben ser originales y homologados por el fabricante garantizando que las propiedades del equipo se mantengan inalteradas respecto a las especificaciones del producto.

En caso de utilizarse repuestos alternativos, debe disponerse de una declaración del fabricante del equipo en la que se haga constar la equivalencia de la pieza con la original y su falta de influencia negativa en la seguridad y en las prestaciones del equipo, siempre con la aprobación, a priori, por la dirección del HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA o persona en quien delegue.

Se comunicará por escrito todos los elementos pertenecientes a los equipos objeto del contrato integral de mantenimiento, que hayan sido sustituidos por avería, o por no reunir garantía suficiente para un correcto funcionamiento del sistema. En la relación se indicará marca, modelo, número de serie y marcado CE de los elementos sustituidos, y de los sustitutos o repuestos.

La empresa licitadora deberá aportar declaración de disponer de repuestos y piezas originales, o en su defecto acuerdo de colaboración con el fabricante del equipo, para poder realizar las reparaciones con la mayor brevedad posible siempre dentro del marco de los tiempos de respuesta y resolución de averías definidos.

#### 15. OTRAS OBLIGACIONES

El personal que acuda al HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA para realizar los trabajos de mantenimiento deberá ir en todo momento perfectamente identificado y se someterá a las normas de seguridad, acceso a los centros y control que se establezcan por el HOSPITAL "VIRGEN DEL CASTILLO" DE YECLA.

La empresa adjudicataria asume bajo su responsabilidad que el personal asignado a este contrato estará debidamente informado y comprometido con la naturaleza sensible, y la estricta confidencialidad y respeto a la intimidad, exigibles en el medio sanitario en el que desarrollarán su actividad, según establece la legislación española en materia de protección de datos y derechos de los pacientes.





Correrán a cargo de la empresa adjudicataria los daños que pueda ocasionar su personal directo o subcontratado, en los locales, mobiliario, instalaciones, etc., por negligencia.

## 16. ACLARACIONES AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

La persona de contacto es el Ingeniero Técnico industrial, responsable de mantenimiento.

Email actual: ramon.ibanez@carm.es

En Yecla, a 18 de febrero de 2020  
Ingeniero Técnico del Área V  
Servicio de Ingeniería y Mantenimiento  
Hospital Virgen del Castillo de Yecla.



Fdo. Ramón Ibáñez Azorín.