

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SUMINISTRO, EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO SIN OPCIÓN DE COMPRA, DE IMPRESORAS INCLUIDO MANTENIMIENTO Y SUMINISTRO DE CONSUMIBLES.

1. OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES

1.1. Objeto

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad y condiciones de prestación, que han de regir el suministro en régimen de arrendamiento sin opción de compra de 276 equipos de impresión, así como el mantenimiento y el suministro de los consumibles necesarios tanto para el funcionamiento de los mismos, como de otros 140 equipos de impresión existentes en la gerencia del Área VII, cuyo número y modelo se detalla a continuación:

Modelo	B/N Color	Cantidad
Brother HL-6180DW	B/N	18
Brother HL-6250DN	B/N	99
HP LJM401DN	B/N	17
HP LJM402DW	B/N	5
Samsung ProX-M4070FR	B/N	1
Total		140

El objeto del contrato incluye, específicamente, las prestaciones siguientes:

- Instalación y puesta en funcionamiento de los equipos que han de ser suministrados en régimen de arrendamiento sin opción de compra, así como la prestación del servicio de asistencia técnica y mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

Esta prestación comprende también la reposición de piezas y suministro de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos indicados anteriormente, con excepción de papel, grapas y cualesquiera elementos de encuadernación.

- Mantenimiento de los equipos de impresión adquiridos por la Gerencia del Área VII que se han especificado anteriormente, así como el suministro de consumibles necesarios, en los mismos términos establecidos en el párrafo precedente.



El número de equipos indicados en este apartado no implica una relación exhaustiva ni excluyente, puesto que podrá ser actualizado con las nuevas adquisiciones o bajas de equipos que se produzcan efectivamente. En caso de que estas actualizaciones supongan una alteración sustancial, el contrato podrá ser objeto de modificación para adaptarlo a las necesidades de la gerencia del Área VII que se pretenden cubrir con esta contratación así como para restablecer el equilibrio de las prestaciones.

A tal efecto, el Servicio de Sistemas de Información facilitará los datos de los equipos que hayan de incluirse o darse de baja.

La prestación objeto de este contrato se llevará acabo en los distintos Servicios y Unidades existentes en los edificios que integran el Hospital General Universitario Reina Sofía.

1.2. Lotes

No procede la división en lotes puesto que, desde un punto de vista logístico, no sería operativo contar con varios adjudicatarios en función de los distintos equipos, puesto que el hecho de que las tareas de reposición de consumibles y reparación de averías se realicen por un único adjudicatario permite una mejor organización, más sencilla y efectiva, a la hora de canalizar los avisos que se produzcan por parte de los distintos usuarios del hospital, independientemente de cuál sea el equipo sobre el que se precisa la prestación.

2. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

2.1. Suministro de equipos de impresión, en régimen de arrendamiento sin opción de compra.

El suministro, en régimen de arrendamiento, conlleva la instalación y puesta en funcionamiento de todos los equipos objeto del contrato.

El adjudicatario instalará los equipos necesarios y adecuados a las exigencias expresadas en el presente pliego, debiendo atender también las nuevas necesidades que puedan surgir y realizando el mantenimiento preventivo, correctivo, técnico legal de los equipos suministrados.

En el caso de que este fuera preciso para alguno de los equipos ofertados, el mobiliario auxiliar y accesorios necesarios para su perfecta y adecuada instalación también formará parte del objeto del contrato.

La instalación y puesta en funcionamiento de los equipos comprenderá:

- Instalación y configuración de los equipos suministrados.



- Configuración de software y hardware, en coordinación con el Servicio de Sistemas de la Información del Área de Salud VII.
- Actualizaciones de software.
- Traslado en instalación en caso de cambios de ubicación de los equipos, si así es requerido por la Gerencia del Área VII.

2.1.1. Características Técnicas de los equipos y elementos

Las impresoras a suministrar contarán con tecnología láser / led.

Los equipos, además de reunir las características de calidad establecidas por la normativa aplicable, reunirán las siguientes características técnicas mínimas:

- Impresión monocromo.
- Memoria de, al menos, 256 MB.
- Tarjeta de red Ethernet 10/100/1000.
- Velocidad mínima de 40 páginas por minuto.
- Tiempo de primera impresión inferior a 10 segundos.
- Bandeja de alimentación de, como mínimo, 400 hojas.
- Bandeja manual multipropósito de, como mínimo, 30 hojas.
- Compatible con Windows 7 o versión posterior.

2.1.2. Otros aspectos del suministro

a) Instalación

El adjudicatario se compromete a instalar los equipos ofertados en las dependencias indicadas por la Dirección del Área y se realizará de inmediato, tras la firma del contrato, corriendo a su cargo el transporte, montaje, instalación, cableado y conexiones a la red informática. Los trabajos de instalación se realizarán bajo la supervisión y directrices del Servicio de Sistemas de Información.

Serán por cuenta del adjudicatario la preparación de los equipos y cualesquiera gastos de desplazamiento que se generen, hasta la ubicación definitiva de los mismos en el lugar indicado por el Responsable del Contrato.

La Dirección de la Gerencia del Área VII, podrá llevar a cabo una distribución de los equipos distinta de la señalada en el presente Pliego, a criterio del Responsable del contrato, sin que ello represente una modificación del contrato.



b) Conexión a red informática

Los equipos a suministrar deben estar dotados de tecnología digital que permita conectarlos a la red informática de la institución, con las suficientes garantías para un adecuado funcionamiento, debiendo estar dotados del software de impresión que permita, de forma automática, conseguir la mejor calidad de copia.

Para hacer efectiva la conexión a la red informática del Área VII, será la empresa adjudicataria la que realice las tareas preparatorias y de conexión necesarias, siempre en contacto con el Servicio de Sistemas de Información del Área VII y debiendo reunir los requisitos establecidos por sus técnicos

c) Calidad de impresión

Los equipos ofertados deberán admitir material de distinto gramaje y textura, así como papel reciclado, transparencias y demás materiales de uso habitual.

Las máquinas y/o equipos ofertados por la empresa adjudicataria deberán garantizar la producción media mensual, así como posibles aumentos de trabajo que puedan surgir puntualmente.

d) Consumibles

Los consumibles de impresión suministrados a la entrega del equipo deberán tener una capacidad suficiente para la impresión de, al menos, 10.000 copias y deberán de ser los originales del fabricante del dispositivo para el modelo ofertado.

e) Formación

Correrá por cuenta del adjudicatario la formación y explicaciones necesarios a los trabajadores / usuarios del hospital sobre el manejo de las máquinas, por parte del personal técnico de la empresa.

f) Acta de recepción conforme

Una vez instaladas las máquinas, se extenderá Acta de Conformidad firmada por el Responsable del Contrato y el adjudicatario, en la que se hará constar la denominación de las mismas, nº de serie, su ubicación y valor estimado, uniéndose mediante Anexo al Contrato.

g) Finalización del contrato

Una vez finalizado el contrato, a partir del momento en que un nuevo adjudicatario se haga cargo de la prestación, el adjudicatario del presente contrato deberá retirar los equipos en régimen de



arrendamiento y el mobiliario auxiliar que, en su caso, se hubiera instalado, en un plazo no superior a siete días.

Los trabajos de retirada serán a cargo del adjudicatario, y se realizarán bajo la supervisión y directrices del Servicio de Sistemas de Información del Área VII, debiendo dejar las instalaciones en perfectas condiciones originales.

Por lo que respecta a los equipos que haya aportado el adjudicatario en sustitución de equipos no incluidos en régimen de arrendamiento, los mismos pasarán a ser propiedad de la Gerencia del Área VII. A tal efecto, el adjudicatario facilitará a dicha Gerencia los datos correspondientes.

2.2. Mantenimiento de los equipos

El objeto de este contrato alcanza el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos incluidos en el objeto del contrato, en las Unidades y Servicios en que se hayan instalado y en los lugares que el Responsable del Contrato determine.

También se podrá incluir en el objeto del contrato, conforme con lo previsto en el epígrafe 1.1 del presente pliego, el mantenimiento de cualesquiera otros equipos que sean adquiridos por la Gerencia del Área VII.

El adjudicatario deberá configurar los equipos para que estos generen avisos de avería.

Al objeto de obtener un adecuado mantenimiento, asegurando la respuesta más inmediata que sea posible, el adjudicatario deberá poner a disposición del Área VII un técnico con presencia en las dependencias del Hospital, dentro del horario laborable, para la atención de las averías, colocación y retirada de consumibles, tareas de mantenimiento y cualesquiera otras tareas que estén incluidas en la prestación contratada.

2.2.1. Mantenimiento preventivo.

El adjudicatario incorporará una descripción de las operaciones de mantenimiento preventivo, así como el programa y frecuencia con la cual se aplicará cada una de dichas operaciones o revisiones.

Especificarán los medios técnicos, humanos y materiales que se pondrán a disposición del centro para el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo comprenderá todas las operaciones necesarias que aseguren:



- La sustitución de piezas para un óptimo funcionamiento de los equipos.
- La reparación de averías que generen los equipos en su punto de instalación.

2.2.2. Mantenimiento correctivo.

El Mantenimiento correctivo comprenderá la sustitución de todas las piezas necesarias para un óptimo funcionamiento de los equipos, que correrá por cuenta del adjudicatario.

Este mantenimiento correctivo implicará:

- La sustitución sin cargo de piezas, materiales originales, etc. que, por protocolos de actuación del fabricante, o por encontrarse averiadas, sea preciso cambiar. Puede incluir sustitución preventiva de piezas y accesorios, cuando se considere que estas son susceptibles de avería.
- La reparación, sin cargo en piezas ni mano de obra, de cualquier avería que se origine en los equipos, con excepción de aquellas que estén motivadas por el uso inadecuado de las impresoras. El técnico de la empresa adjudicataria, deberá entregar al Responsable del Contrato el pertinente documento de asistencia.

Las reparaciones se llevarán a cabo, siempre que sea posible, en las dependencias en que el equipo esté instalado. Cuando no sea posible la reparación *in situ*, el adjudicatario procederá a retirar el equipo y a trasladarlo al lugar en el que se vaya a efectuar dicha reparación, debiendo en tal caso proceder a la sustitución del equipo averiado por otro de características similares.

El **tiempo de respuesta** a posibles averías será de un máximo de 12 horas en el caso de equipos instalados en aquellos servicios o unidades con un funcionamiento continuado (Urgencias, Unidad de Cuidados Intensivos, etc.) y de 48 horas para el resto de equipos, instalados en unidades o servicios que funcionan dentro del horario laborable.

A efectos de cumplimiento de lo dispuesto en el presente pliego, se entenderá como tiempo de respuesta el transcurrido desde que se detecta o comunica la avería hasta que se recobra el funcionamiento del equipo, computando en este tiempo el transcurrido fuera de la jornada laboral.

En el caso de que el tiempo de reparación efectiva del equipo y su puesta en funcionamiento nuevamente, fuera superior a 24 horas, para no dejar sin servicio de los equipos al Centro, en tanto se resuelve la avería, la



empresa deberá proceder a la sustitución provisional del equipo averiado por otro de similares características.

El contratista se compromete a la sustitución de forma definitiva, de cualquier equipo que, manifiestamente y de modo repetitivo, no ofrezca la calidad de trabajo requerida en la prestación.

2.3. Suministro de consumibles

Todos los consumibles que requieran los equipos objeto de este contrato serán suministrados sin cargo por el adjudicatario, a excepción del papel, grapas y cualesquiera elementos de encuadernación.

El adjudicatario deberá configurar los equipos para que estos generen avisos cuando los consumibles estén próximos a agotarse, debiendo encargarse de la recepción de los mismos.

El suministro y sustitución de los consumibles se realizará por el técnico puesto a disposición del contrato, directamente en las dependencias del Servicio o Unidad en que el equipo se encuentre.

El adjudicatario deberá contar en sus almacenes con existencias de consumibles que sean suficientes para hacer frente a una posible rotura de stock por parte del mayorista.

2.4. Recogida de residuos generados

La empresa de mantenimiento, se encargará de la retirada del material de desecho que se genere en el cumplimiento del contrato, como cartuchos de tóner vacíos, tambores, residuos de material o aparatos eléctricos, etc., incluido cualquier otro material que deba ser retirado a vertedero por empresa autorizada para ello, siendo necesario que esta gestión, a ser posible, comprenda la valorización de los residuos.

Está también incluida en la prestación la obligación de retirar los equipos existentes actualmente en las dependencias del Hospital que habrán de ser sustituidos por equipos en régimen de arrendamiento sin opción de compra.

3. UNIDADES EN QUE SE DESCOMPONE EL PRESUPUESTO

a) Número de equipos de impresión a suministrar en régimen de arrendamiento sin opción de compra

El adjudicatario deberá suministrar un total de 276 equipos de impresión con las características y conforme con lo dispuesto en este pliego, abonándose un precio mensual por cada uno de los equipos suministrados en régimen de arrendamiento sin opción de compra.



b) Mantenimiento y suministro de consumibles

El precio correspondiente al mantenimiento y suministro de consumibles necesarios para el funcionamiento de los equipos se abonará en función del número de copias producidas por cada uno de los equipos objeto del contrato, ya estén incluidos en régimen de arrendamiento ya sea únicamente en mantenimiento.

El número de copias que se estima para la totalidad de los equipos objeto del contrato es de 14.976.000,00 copias, a razón de 7.488.000 por año de contrato, considerando un promedio de 18.000 copias por equipo y año, conforme con el desglose siguiente:

- Se ha calculado una producción, para los equipos en régimen de arrendamiento sin opción de compra, de 4.968.000 copias anuales.
- La producción estimada para los 140 equipos propiedad de la gerencia del Área VII es de 2.520.000 por año.

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio contratado estará sujeta a una serie de Indicadores de Nivel de Servicio. La no adecuación de la prestación a los acuerdos puede generar la imputación de Fallos de Calidad y de Disponibilidad al Contratista.

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación informática denominada *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios*.

4.1. Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)

El Servicio Murciano de Salud ha implantado una aplicación informática que permite la Gestión de Servicios, denominado *Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios* y se conocerá, indistintamente, con esa denominación o con el término SGSC.

El contratista viene obligado a hacer el uso del SGSC así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las **incidencias** y/o **fallos** que se imputen al Servicio a su cargo.

El modelo SGSC se basa en la existencia de unos acuerdos de nivel de Servicio, entre el SMS y el contratista, cuyo incumplimiento determina la aparición de **fallos de calidad** (FC) y **fallos de disponibilidad** (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.



Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen un coste económico que se recogen en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona funcional en la que se produce y parte de una **Unidad Ponderada de Fallo (UPF)**.

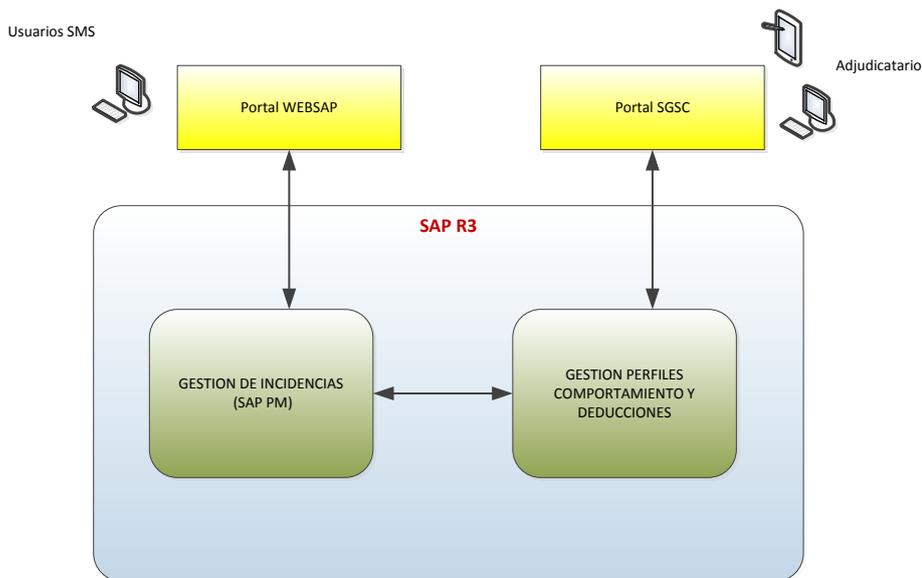
La UPF tiene como magnitud el euro y constituye la base para determinar el coste de cada uno de los fallos.

4.2. Sistema informático

En el sistema implementado por el Servicio Murciano de Salud, intervienen tres herramientas de gestión:

- Portal **WEBSAP**. Es un portal WEB desde el cual los usuarios del SMS comunican incidencias.
- Portal **SGSC**. Es un portal WEB desde el que los resolutores de incidencias interactúan con las mismas, viendo incidencias asignadas, rechazándolas cuando proceda o comunicando su realización. El portal está accesible en Internet e incorpora funcionalidades para gestión con terminales móviles o PDA.
- Sistema de gestión **SAP R3**. Sistema de gestión económico-financiero del SMS que incluye, entre otros, el módulo para la gestión de servicios.

El siguiente esquema resume gráficamente la operatoria a seguir y las herramientas que proporciona el SMS para su gestión:



Según el diagrama anterior los avisos se crearan desde la plataforma web WEBSAP aunque también se contempla que puedan generarse avisos



desde el propio Portal SGSC por parte de personas del SMS autorizadas para hacerlo.

Los avisos se transmiten al entorno SAP y son asignados a las personas que el contratista determine para su resolución. En el proceso de asignación se contempla el envío de un correo electrónico a aquellas personas que puedan estar implicadas en la resolución.

Cualquier gestión posterior en la que tenga que intervenir el responsable del contratista encargado de resolverlo, se realizará a través del portal SGSC, de esta forma el portal se convertirá en nexo de comunicación entre el SMS y la empresa adjudicataria para cualquier aspecto relacionado con la resolución de incidencias.

4.3. Las incidencias, los avisos y los fallos

- Incidencias

Son los eventos o sucesos que evidencian hechos que permiten activar el fallo de un determinado indicador y ponen de manifiesto la existencia de un incumplimiento en la prestación del Servicio. Las Incidencias serán objeto de registro y seguimiento por el SGSC.

Las incidencias puntuales que tengan carácter correctivo y que no pongan de manifiesto fallos imputables al Servicio, se llaman Avisos.

- Avisos

Son las incidencias que se comunican en el SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona funcional, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del Contratista.

Los Avisos se califican de **correctivos** y obligan al Contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno.

Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido.

- Fallos

Será de aplicación, al sistema de fallos, el principio de que el contratista será responsable del fallo y de la deducción económica que se impute al adjudicatario de otro servicio, si aquél fuese el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste.



4.4. Proceso

Desde el punto de vista procedimental, el registro de una incidencia constitutiva de fallo sigue el proceso siguiente:

- 1) En primer lugar, una vez que el personal del Área VII, con las competencias oportunas para ello, identifica una incidencia que se ha producido en un área o áreas asistenciales, lo indicará desde WEBSAP o SGSC.
- 2) El SGSC registrará con fecha y hora exactas los datos del usuario que haya activado la incidencia, el indicador a que se refiere la misma, la zona o área y criticidad de la misma en la que se haya producido. El SGSC podrá establecer otros requisitos o datos a incorporar.
- 3) Cuando de la naturaleza de la incidencia no se pueda establecer con exactitud si la responsabilidad corresponde al contratista o al personal dependiente del Servicio Murciano de Salud, éste, con su propio personal, la discriminará y derivará al responsable correspondiente.
- 4) La hora en la que se valida será la que se tome de referencia para los cálculos de tiempo de respuesta y corrección. En tiempo real el sistema detecta que es una nueva incidencia, dando un mensaje de alerta al contratista que, en el menor tiempo posible, deberá disponer lo que proceda para que cese la misma.
- 5) La calificación de gravedad y criticidad del fallo puesto de manifiesto por la incidencia, corresponderá al SGSC.
- 6) En caso de que el fallo correspondiente sea resuelto en el tiempo de respuesta asignado y corrección (TRC) establecido, se hará constar por el contratista en el SGSC y no se acumularán más fallos del mismo indicador. En caso contrario, superado el tiempo de corrección sin que el fallo se hubiera resuelto por el responsable correspondiente, se contabiliza un nuevo fallo y comienza un nuevo ciclo de corrección, computándose un nuevo fallo en caso de no resolverse al finalizar este nuevo ciclo, y así sucesivamente.

5. NIVEL DE SERVICIO

5.1. Cumplimiento defectuoso de la ejecución del contrato

Existen tres tipos de fallos:

- Fallos de disponibilidad Tipo I
- Fallos de disponibilidad Tipo II



- Fallos de Calidad

La aparición de fallos de calidad y de disponibilidad determinará la imposición de deducciones económicas en la facturación mensual.

Los Fallos de Disponibilidad I y II estarán asociados a **avisos correctivos**, en los que se superen los tiempos máximos de corrección previstos.

Los avisos de carácter correctivo se distinguirán por su prioridad para atender a la corrección del fallo y estarán asociados a **indicadores de severidad**. El tipo de prioridad se determina a partir de la severidad del fallo y la criticidad de la zona donde se ha producido la incidencia. Los niveles de prioridad se establecen desde P1.1 hasta P1.5. y conllevan un tiempo máximo de resolución.

5.1.1. Fallos de disponibilidad Tipo I

Cada vez que se sobrepasa el tiempo máximo de corrección, se contabiliza un Fallo de Disponibilidad Tipo I, pudiendo computarse varios fallos por la misma incidencia. Estos tiempos máximos de resolución son los siguientes:

CRITICIDAD DE LA ZONA	NIVEL DE SEVERIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE CORRECCIÓN	NIVEL DE PRIORIDAD
Semicrítica	Leve	72 horas	P1.4
Semicrítica	Moderado	24 horas	P1.3
Semicrítica	Severo	12 hora	P1.2
No Crítica	Leve	144 horas	P1.5
No Crítica	Moderado	48 horas	P1.4
No Crítica	Severo	24 horas	P1.3

Las incidencias se clasifican, según su repercusión en la actividad de los centros, en tres **Niveles de Severidad**:

- **Severo:** Todas las incidencias que imposibiliten total o parcialmente el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la actividad de la zona afectada.
- **Moderado:** Todas las que menoscaben el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo o afectando de forma sensible al desarrollo de la actividad de la zona afectada.
- **Leve:** El resto de incidencias que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipo.



Criticidad del tipo de Zona:

En el ANEXO A se relacionan las distintas zonas o áreas funcionales de los centros y se les asigna una criticidad determinada que puede ser CRÍTICA o de alto riesgo, SEMICRÍTICA o de riesgo intermedio y NO CRÍTICA o de bajo riesgo.

Todo aviso deberá tener información de la zona donde se produce la incidencia.

5.1.2. Fallos de disponibilidad Tipo II

Siempre que el nivel de severidad asociado a la incidencia sea de carácter severo, se incurrirá en un Fallo de Disponibilidad tipo II por cada periodo de 24 horas durante las que no se finalice la tarea de resolución.

Para determinar la gravedad del Fallo de Disponibilidad tipo II, habrá que analizar el porcentaje de área afectada por dicha indisponibilidad en cada uno de los periodos de 24 horas sucesivos mientras la incidencia no está resuelta. Si solo se ha visto afectada una parte inferior al 15% del área, el fallo se considerará LEVE. Si se ha visto afectada entre un 15 y un 50% del área, el fallo será MODERADO. Si el porcentaje del área afectada ha sido superior al 50%, el fallo será SEVERO. Los indicadores a considerar en las distintas áreas serán los que figuran en el ANEXO B.

Fallo de Disponibilidad II	Por cada periodo > de 24 horas sin resolver
Porcentaje Área Afectada	Severidad de Fallo Disponibilidad II
< 15%	Leve
> 15% - < 50%	Moderado
> 50%	Severo

5.1.3. Fallos de calidad

Los Fallos de Calidad, responderán a incumplimientos del Nivel de Servicios. A diferencia de los fallos de disponibilidad no irán ligados a tiempos de respuesta y no necesariamente deberán ir relacionados con avisos.

En el Anexo C, *Indicadores Nivel de Calidad*, se relacionan los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:



- Nivel 1.** Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones del servicio.
- Nivel 2.** Actuaciones del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de servicio determinados en la oferta final del contratista.
- Nivel 3.** Estado de las instalaciones o equipos. Agrupa los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.
- Nivel 4.** Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.
- Nivel 5.** Cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

5.2. Cálculo de deducciones

Mensualmente, una vez conocido el número de Fallos de Calidad y los Fallos de Disponibilidad Tipo I y II asociados a las incidencias, se procederá a la deducción en la factura de todos los fallos que la empresa haya asumido de conformidad.

El valor de la deducción por cada fallo resultante en una incidencia determinada será:

$$\text{Deducción por fallo} = \text{CTZ} \cdot \text{CTF} \cdot \text{UPF}$$

Siendo:

CTZ el coeficiente por tipo de zona

CTF el coeficiente por tipo de fallo

UPF el valor de la unidad ponderada de fallo

En función de la criticidad de la zona afectada por la incidencia se establece el **coeficiente por tipo de zona (CTZ)**, con valor 0,50 para zonas de bajo riesgo (no críticas), 1 para zonas de riesgo intermedio (semicríticas) y 1,50 para zonas de alto riesgo (críticas). En los fallos de calidad este coeficiente será 1.

Según el grado de severidad de los Indicadores de Calidad o Disponibilidad Tipo I y II asociados se determinará el **coeficiente por tipo de fallo (CTF)**. Para los indicadores de calidad y disponibilidad Tipo I los valores son: 1 para fallos LEVES, 2 para fallos MODERADOS y 4 para fallos



SEVEROS. Para los indicadores de disponibilidad tipo II, los valores son: 4 para fallos LEVES, 12 para fallos MODERADOS y 36 para fallos SEVEROS.

La **Unidad Ponderada de Fallo (UPF)** se establece inicialmente en 50 € (IVA excluido).

CALIDAD

TIPO DE FALLO	ALTA	MEDIA	BAJA
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4	2	1
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1	1	1
DEDUCCIÓN	200 €	100 €	50 €

DISPONIBILIDAD TIPO I

TIPO DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	4			2			1		
TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	300 €	200 €	100 €	150 €	100 €	50 €	75 €	50 €	25 €

DISPONIBILIDAD TIPO II

SEVERIDAD DE FALLO	SEVERO	SEVERO	SEVERO	MODERADO	MODERADO	MODERADO	LEVE	LEVE	LEVE
CTF (coeficiente por tipo de fallo)	36			12			4		
TIPO DE ZONA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA	CRÍTICA	SEMICRÍTICA	NO CRÍTICA
CTZ (coeficiente por tipo de zona)	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5	1,5	1	0,5
DEDUCCIÓN	2.700 €	1.800 €	900 €	900 €	600 €	300 €	300 €	200 €	100 €

Al menos trimestralmente, se reunirá una Comisión de Seguimiento del Contrato, formada por el responsable del contrato por parte de la gerencia del Área VII y por el interlocutor técnico designado por la empresa, asistidos por las personas de apoyo técnico y administrativo que consideren, al objeto de analizar aquellos fallos que la empresa no asuma de conformidad. Si persiste la discrepancia entre las partes en el análisis y valoración de estos fallos, el responsable del contrato elevará al



Director Gerente del Área VII propuesta razonada de deducción económica de los citados fallos, para su resolución, previa audiencia a la empresa adjudicataria.

6. COORDINACIÓN DE EMPRESAS EXTERNAS

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales, antes de las actuaciones de suministro, instalación y puesta en marcha.

Al objeto de cumplir con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales y desarrollado por el RD 171/2004, la Gerencia de Area VII, ha desarrollado el procedimiento de Coordinación de Actividades Preventivas.

Para llevar a cabo dicha coordinación, la Gerencia hará entrega del *Manual de Información para Empresas Externas Contratistas del Servicio Murciano de Salud*. Esta información podrá ser completada o modificada cuando se produzcan cambios en los riesgos del Centro sanitario, que sean relevantes a efectos preventivos.

Será responsabilidad de cada empresa, con carácter previo al inicio de los trabajos, informar del contenido de dicho Manual a los trabajadores que vayan a realizar trabajos en los centros sanitarios del Área y exigir su cumplimiento. Siendo extensivas estas obligaciones a las posibles subcontratas.

Asimismo, la empresa adjudicataria, antes del inicio de los trabajos, deberá aportar y remitir a la Coordinadora de Actividades Preventivas del Área VII, la siguiente documentación en formato digital:

- Riesgos laborales y medidas preventivas de los trabajadores que desarrollen sus tareas en el Área VII.
- Relación nominal permanente de los trabajadores que vayan a realizar tareas.
- Acreditación de la cualificación y formación acorde a las tareas a realizar.
- Listado de equipos de trabajo y maquinaria, así como garantías de conformidad de dichos equipos con la normativa aplicable.
- Relación de Equipos de Protección Individual entregados.
- Acreditación de la formación e información de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.



- Acreditación del cumplimiento de la obligación en cuanto a Vigilancia de la Salud, comunicando si hubiere algún trabajador especialmente sensible, indicando las medidas de protección.
- Comunicación e Investigación por parte de la Empresa de los Accidentes de Trabajo. En caso de Accidente de Riesgo Biológico que requiera actuación inmediata, la primera asistencia podrá efectuarse en el servicio de Prevención de Riesgos Laborales o Servicio de Urgencias del Hospital, siendo la misma facturada a la Mutua correspondiente.
- Normas de Seguridad e Instrucciones de trabajo en caso de actividades consideradas legalmente como peligrosas.
- Declaración responsable de la empresa de los medios de coordinación oportunos en caso de subcontratar con otras empresas parte de los servicios.

7. CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente de aplicación al presente contrato.

La empresa contratista responderá de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando a la Gerencia del Área VII de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes, el Contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en nuestras instalaciones. La responsabilidad de la correcta segregación y gestión de los residuos será del contratista.

El contratista se compromete a suministrar información inmediata a la Gerencia del Área VII sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato.

Murcia, (fechado y firmado electrónicamente)

El Jefe de Servicio de Sistemas de Información. Antonio Luis Pedreño Barceló.



ANEXO A

Grado de Criticidad de Zonas por Áreas Funcionales

Zona Crítica

No procede la consideración de ninguna zona como crítica.

Zona Semicrítica

- Urgencias
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Laboratorios
- Diagnóstico por Imagen

Zona No Críticas

El resto de Áreas **no contempladas** expresamente.



ANEXO B

Fallos de Disponibilidad Tipo II

AREA FUNCIONAL	INDICADORES DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD II
Servicio de Urgencias del Hospital	Nº de salas no disponibles/ salas funcionantes
Unidad de Cuidados Intensivos	Nº de puestos no disponibles/puestos funcionantes
Laboratorios	Nº de puestos no disponibles/puestos funcionantes
Diagnóstico por Imagen	Nº de puestos no disponibles/puestos funcionantes
Áreas Administrativas	Nº de puestos no disponibles/puestos funcionantes
Consultas médicas	Nº de consultas no disponibles/consultas funcionantes



ANEXO C

Indicadores de Nivel de Calidad

Nivel 1: Seguimiento del servicio

DENOMINACION	Nivel de Severidad
<p>Los Protocolos de Mantenimiento (PM) POR TIPO DE ELEMENTO (PMU) se encuentran definidos y se evalúan periódicamente (al menos semestralmente), por si hiciera falta revisarlos. Los PM se encuentran desarrollados en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas y procedimientos a emplear adecuados a las características y necesidades de los PMU. Personal asignado a mantenimiento y horas de trabajo. 	Baja
<p>Estarán definidas (por cada PM) las operaciones programadas, correctivas, y protectoras que permitan mantener los elementos sometidos al proceso de mantenimiento en condiciones óptimas de uso, debiendo quedar definidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Periodificación de las operaciones Técnicas y procedimientos a emplear en cada una de las operaciones Materiales a emplear Personal asignado y horas de trabajo 	Baja
<p>Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Operador con nivel de autorización para ello, conocen los alcances de las acciones correctoras que les son de su competencia, lo que se acredita documentalmente.</p>	Media
<p>Se realizan los Controles de Calidad, según las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, o por determinación de los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.</p>	Baja
<p>Los Controles de Calidad del Servicio están dentro de los niveles de tolerancia según las especificaciones de los reglamentos industriales, los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable, incluyendo los requerimientos técnicos del servicio, lo que se acredita documentalmente.</p>	Media
<p>Los Controles de Calidad del Servicio se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia del Área VII.</p>	Media



Nivel 2: Actuaciones del Servicio

DENOMINACIÓN	Nivel de Severidad
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos preventivos.	Alta
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos preventivos	Baja
Los protocolos preventivos se analizan en busca de mejoras.	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos correctivos	Alta
Los protocolos correctivos se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos correctivos	Baja
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Alta
Los protocolos de actuación programada se analizan en busca de mejoras	Baja
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos de mantenimiento sustitutivo	Baja
Se constata que las tareas se realizan en los intervalos adecuados. No se realizan tareas que no constan propias del Operador del Servicio, y estas se hacen con la Autorización pertinente, cuando ésta es necesaria.	Alta
Se cumplimentan los registros de los protocolos preventivos.	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos correctivos	Baja
Se cumplimentan los registros de los protocolos programados	Baja

Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
Los trabajadores del Operador del Servicio disponen de las herramientas y espacios de trabajo adecuados, y éstos cumplen los requerimientos técnicos establecidos, estando al corriente de las revisiones técnicas correspondientes.	Media
Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada.	Media
Se guardan las debidas medidas de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en el uso de los materiales y/o herramientas,	Alta



Nivel 3: Estado de las instalaciones o equipos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
materiales, y espacios de trabajo a usar.	
El estado de uso o la utilización no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	Alta
El estado de uso o la utilización de los materiales de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo a terceros	Alta
El estado de uso o la utilización de los espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros	Alta

Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
El personal del servicio sigue el Plan de Formación Continuada establecida	Baja
El Plan de Formación Continuada se ajusta a los cambios que se detectan en los diferentes protocolos, guías de actuación, materiales, herramientas y espacios afectos al Servicio	Media
El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.	Alta
No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal	Alta
Las instalaciones, equipos, materiales no se utilizan para fines diferentes al previsto	Alta
Se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo o se han aplicado las medidas que procedan para que los posibles daños por sabotajes o vandalismo no se repitan.	Alta
Se hace un seguimiento de indicadores de puntualidad, corrección por parte de los responsables de Recursos Humanos del Servicio	Baja
El personal va correctamente uniformado	Baja
El personal lleva su identificación en lugar visible.	Baja
El personal del Operador del Servicio (OS) no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Área VII	Media
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes.	Alta



Nivel 4: Gestión de Recursos Humanos

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con visitantes.	Alta
La solución de problemas de la conducta inadecuada del personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc) es diligente, aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.	Alta

Nivel 5: Cumplimiento y seguimiento

DENOMINACIÓN	Nivel De Severidad
Se presenta la información requerida por el Área VII con respecto al Servicio. No se detectan errores en los libros oficiales precisos para el desarrollo del Servicio (custodia, legalización, actualización, cumplimentación, o en su puesta a disposición del Área VII)	Alta
El prestador del servicio cumple los requisitos de la Ley Orgánica de Protección de Datos	Alta
El personal del prestador del servicio mantiene un uso correcto de las aplicaciones informáticas y del hardware	Media
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta la normativa vigente en cada momento	Alta
Se realizan las inspecciones periódicas a demanda de la Administración	Alta
Se ha implementado un sistema de análisis de los fallos de calidad/disponibilidad, con aplicación de medidas correctoras y seguimiento de las mismas	Alta

