



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL DE LA VEGA LORENZO GUIRAO, CENTROS DE SALUD Y CONSULTORIOS DEPENDIENTES DEL AREA IX VEGA ALTA DEL SEGURA. SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

1. OBJETO DEL PLIEGO.

- 1.1. El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, cumplimiento de la normativa y sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir la contratación de la gestión del mantenimiento y conservación de la obra civil, instalaciones, y demás aparatos o sistemas integrados en el Hospital de la Vega Lorenzo Guirao, Centros de Salud y Consultorios dependientes del Area IX Vega Alta del Segura (Anexo B).
- 1.2. La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR.

- 2.1. El servicio y tareas de atención a ejecutar tendrá como objetivo primordial la consecución de funciones y prestaciones que deben cumplir en todo momento dichos elementos, conforme a la legislación vigente, normas de fabricante, aplicando las acciones correctivas o preventivas necesarias para la consecución del mejor estado de funcionalidad de las instalaciones y equipos.
- 2.2. Dado que la finalidad del Servicio es la de mantener en todo momento las instalaciones, equipos y obra civil, que son objeto del



contrato, en perfecto estado de funcionamiento, la enumeración de los servicios y tareas de atención a ejecutar son meramente enunciativas y no limitativas, teniendo no obstante, como objetivo primordial:

- 2.2.1. La consecución del mejor estado de conservación de sus partes y elementos componentes.
- 2.2.2. Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- 2.2.3. Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías.
- 2.2.4. Adecuar las instalaciones a las necesidades actuales y futuras, manteniendo un correcto y aceptable equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su costo.
- 2.2.5. La seguridad integral de los centros en lo que se refiere a aspectos técnicos de su competencia.
- 2.2.6. El cumplimiento de la normativa referente a las instalaciones objeto del contrato.
- 2.2.7. La prestación de un eficaz y eficiente Servicio Integral de Mantenimiento de la obra civil e instalaciones del Hospital de la Vega Lorenzo Guirao.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

- 3.1. A efectos del ámbito del Servicio objeto del contrato que se pretende adjudicar, se consideran las instalaciones técnicas, equipos industriales y obra civil que forman o pueden formar parte del Hospital de la Vega Lorenzo Guirao, Centros de Salud y Consultorios del Área IX Vega Alta del Segura, así como aquellas que durante la ejecución del contrato y como consecuencia de ampliaciones, reformas y nuevas ejecuciones, que tengan como finalidad mejorar las instalaciones e infraestructuras de los mismos.



- 3.2. Quedan excluidas a efectos de este contrato la realización de las obras de reforma y ampliación de las instalaciones.
- 3.3. No obstante, se le podrá exigir al adjudicatario la realización de las obras incluidas en el párrafo anterior, previa presentación del correspondiente presupuesto, y posterior aceptación si procede, por parte de la Dirección del Area IX. Los importes devengados por estas actuaciones serán objeto de facturación independiente al margen del contrato.

4. MANTENIMIENTO INTEGRAL.

4.1. El mantenimiento que se requiere será el Correctivo, Conductivo, Preventivo, Predictivo, Mejorativo y Técnico-Legal, y se realizarán sobre las edificaciones, instalaciones y todos los sistemas y aparatos que componen los Centros, a excepción de los electromédicos, central telefónica, ascensores, gases medicinales y aquellos que la Dirección estime oportuno que no sean mantenidos por la empresa adjudicataria.

4.2. Edificaciones.

Las partes de las edificaciones sobre las cuales se deben realizar los mantenimientos preceptivos son:

- Cimentaciones y Muros de Contención.
- Estructuras.
- Fábricas de ladrillo o bloques de hormigón y de vidrio.
- Azoteas y tejados de todo tipo.
- Lucernarios y claraboyas.
- Muros Cortina y vidrios.
- Cerramientos metálicos.
- Alicatados, Revocos y chapados.
- Pinturas. Elementos metálicos.
- Pintura de pequeños desperfectos
- Solados y Soleras.
- Techos continuos de escayola y otros.



- Carpintería de madera, aluminio o hierro.
- Persianas y celosías.
- Y todas aquellas partes no enumeradas y que forman parte integrante de los edificios.

4.3. Instalaciones.

Se enumeran a continuación algunas de las instalaciones de que están dotados los Centros Sanitarios y sobre las cuales se aplicará el Mantenimiento Integral sin materiales, con la salvedad de que no es exhaustiva ni limitativa sino que se pretende ser solamente enunciativa.

- **Centrales Térmicas**, entendiéndose como tal las instalaciones de producción de agua caliente sanitaria, incluyendo todos sus equipos; tales como calderas, bombas, intercambiadores, acumuladores, equipo de regulación, de almacenamiento y distribución de combustibles, etc., y cualquier otro que, aún no encontrándose en el recinto de la Central, fuera indispensable para el correcto funcionamiento de los equipos o máquinas en ella instalados.
- **Centrales Frigoríficas**, entendiéndose como tal la instalación de producción de agua fría para refrigeración o climatización, incluyendo todos sus equipos, tales como grupos frigoríficos, bombas, torres de refrigeración, equipos de regulación, etc., y cualquier otro que, aún no encontrándose en el recinto de la Central,
- **Instalaciones de acondicionamiento y tratamiento de aire**, incluyendo todos sus equipos, tales como climatizadores, extractores, fancoils, inductores, equipos calefactores, radiadores o convectores, etc., así como sus sistemas de control de instalaciones y de condiciones ambientales (temperatura, humedad, etc.).
- **Instalaciones eléctricas de media y baja tensión**, incluyendo grupo electrógeno, el centro de distribución y transformación, cuadros eléctricos y protección y maniobra, líneas y redes de distribución incluida la de alimentación del sistema



informático con sus protecciones y S.A.I., así como las instalaciones eléctricas de Reanimación y Quirófanos, aparatos de iluminación, etc.,

- **Redes de distribución de agua fría, caliente de calefacción y caliente sanitaria**, entendiéndose como tales tanto las de distribución a equipos terminales como las de interconexión de equipo de centrales y en su sentido más amplio (tuberías, valvulería, aislamientos, etc.).
- **Instalación general de fontanería y saneamiento**, incluyendo aljibes de almacenamiento, sistemas de cloración y descalcificación del agua, equipos de presión, redes de distribución (tuberías, valvulería, aislamientos, etc.), Instalación de saneamiento y depuración de aguas residuales: entendiéndose como tal el conjunto de instalaciones de recogida de aguas residuales, fecales, pluviales y sistemas de tratamiento y evacuación, incluyendo todos sus equipos y componentes tales como reja de desbaste, grupos de presión, bombas sumergidas, redes de tuberías y canalizaciones de evacuación, recogidas de pluviales, alcantarillado, etc... y cualquier otro que, aún no formando parte directa de la misma fuese indispensable para su correcto funcionamiento. aparatos sanitarios y cualquier elemento cuya función sea la de dar presión o conducir y distribuir agua potable, o la de recoger hasta el alcantarillado municipal o red equivalente el agua residual, fecal o pluvial producida en los Centros y su urbanización.
- **Instalaciones integrales de comunicaciones, telefonía, intercomunicación, megafonía, sistema buscapersonas y relojes eléctricos**. Incluye las centrales de megafonía, emisor buscapersonas y central de reloj, así como todos los aparatos y equipos de cada sistema, incluyendo la red de cableado en su caso. En definitiva todos los elementos indispensables en cualquiera de las instalaciones mencionadas para el correcto funcionamiento de las mismas.
- **Redes informáticas y datos**. Incluirá el mantenimiento del tendido de la red de transmisión de datos, todo el cableado y



su toma, así como el sistema eléctrico de alimentación por corriente estabilizada y todos sus componentes. Quedan excluidos ordenadores y periféricos, así como el software.

- **Instalaciones de vacío, instalaciones de almacenamiento y distribución de todos los gases de uso medicinal**, incluyendo centrales reguladoras y de distribución, redes, valvulería, manómetros, repetidores, etc.
- **Instalaciones de tomas de tierra, pararrayos y antenas de T.V.**
- **Instalación de producción de aire comprimido, industrial y medicinal** aún cuando no se tiene instalado se incluye por si fuera necesaria su instalación, incluyendo compresores filtros, enfriadores, redes de distribución, etc. Así como cualquier otro elemento necesario para su correcto funcionamiento.
- **Instalaciones de quirófanos y de todas las unidades de alto riesgo**, con sus correspondientes equipos de emergencia, paneles de protección y aislamiento, campanas, etc.
- **Instalación de detección y extinción incendios**, incluyendo motores y conducciones de agua, hidrantes y B.I.E.s, columnas secas con su valvulería, centrales de alarma y detectores así como los extintores, los sistemas automáticos y todo aquello que conforma la instalación.
- **Instalaciones de almacenamiento y distribución de gases combustibles**, incluyendo reguladores, redes, valvulería manómetros, etc.
- **Cámaras o equipos frigoríficos, y equipos de aire acondicionado autónomos: se incluyen en este apartado el mantenimiento, revisión de los equipos citados y las nuevas instalaciones de máquinas de equipos autónomos.** cuya finalidad sea la conservación de compuestos o materias propiamente sanitarias (medicamentos, sangre, mortuorio, etc.), estén centralizados o distribuidos.



- **Red de alarmas centralizada**, para aquellos aparatos que por su función o contenido no pueden parar o cambiar los parámetros estipulados.
- **Sistema de Correo neumático.**
- **Instalaciones y equipamiento de lavandería**
- **Obra Civil:** entendiéndose como tal aquellas pequeñas obras de remodelación y saneamiento de los edificios y de toda la urbanización, paramentos verticales de cierre o separación, cubiertas, aislamientos, revestimientos, calles, acerados etc., incluyendo todos los elementos necesarios para el correcto sostenimiento y conservación del edificio. El mantenimiento y la adecuación de los cuartos de instalaciones correrán a cuenta del adjudicatario.
- **Otras, que determine el Servicio de Mantenimiento del Área IX.**

4.4. Dentro del Mantenimiento Integral que se pretende, debe de integrarse los siguientes trabajos:

- **Trabajos de oficios auxiliares y de apoyo** para la reparación de aparatos, aseos, utensilios, mobiliario, etc. Operaciones de tipo mecánico (reparación de camas, carros, etc.), cerrajería, carpintería, albañilería, pintura, vidriería, urbanización, etc.
- **Limpieza de los locales industriales** sobre los que exclusivamente actúe el personal propio de mantenimiento.
- **Pintura:** anualmente, se pintarán los elementos metálicos, así como aquellas zonas del edificio e instalaciones, que siendo pequeñas necesidades o reparaciones efectuadas, determine la Dirección.
- **Otros aparatos:** El adjudicatario de este Concurso quedará exento del mantenimiento directo de aquellos aparatos que no sean propiedad de la Gerencia de Área , si bien deberá



comunicar al Servicio de Mantenimiento de las posibles deficiencias que advierta, así como de las averías que sufran, llevando a cabo un seguimiento de las mismas.

5. ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO.

5.1. La Empresa adjudicataria será responsable de la Administración del Servicio, ejerciéndose la supervisión del mismo por parte de su Dirección Técnica y dirigido en obra por un Técnico especializado en mantenimiento y explotación de instalaciones, el cual dispondrá en el Centro Hospitalario de un local Oficina de Mantenimiento.

5.2. La Empresa adjudicataria, con independencia que implemente a nivel interno un sistema de gestión de avisos de avería, tendrá que gestionar y usar la aplicación informática implantada por el Servicio Murciano de Salud que permite la Gestión de Servicios denominada “Sistema de Servicios Complementarios” (SGSC). De conformidad con lo establecido en el punto 9 del presente Pliego.

Se valorará que la mencionada Gestión de Servicios se realice a través de PDA o tablets, de tal forma que se minimice el uso de papel y el tiempo dedicado a introducir datos en la base de datos de SAP. Tanto las PDA, tablets, etc, correrán por cuenta del adjudicatario

5.3. El Area IX se limitará a disponer de la estructura técnica de supervisión que se precise para coordinar los trabajos y controlar y verificar las realizaciones, a fin de asegurarse de que el mantenimiento y conservación se están llevando a cabo conforme con las exigencias del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y compromisos contractuales establecidos.

5.4. La Empresa adjudicataria será responsable de la puesta en marcha de toda la mecánica operativa, establecimiento de procesos, definición y preparación de recursos, etc., que conlleven a la ejecución rigurosa y eficaz de los servicios contratados.

5.5. Mantenimiento Correctivo.

Reparación o puesta en funcionamiento de aparato, máquina o parte de una instalación, que ha dejado de funcionar por avería, manteniendo en perfecto estado de uso los edificios, instalaciones y aparatos que conforman los centros objeto del contrato

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de las instalaciones a las que aplica este pliego, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a sus reparaciones y puestas en servicio en los plazos más exiguos posibles.

Las reparaciones cuya ejecución implique parada de equipos o instalaciones o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, serán autorizadas previamente por la dirección del hospital correspondiente y realizadas en horarios que ésta señale, o persona en quien delegue, siendo válidos a estos efectos cualquiera de los incluidos en los turnos de mañana, tarde o noche y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo, debiendo considerar incluso la posibilidad de reforzar el turno.

El alcance de la intervención del mantenimiento correctivo sobre las instalaciones del Área IX de la empresa adjudicataria, será determinada por el Servicio de Mantenimiento del Área en cada caso, atendiendo entre otros aspectos sobre todo a su complejidad técnica y/o a la necesidad de uso de maquinaria específica para su reparación.

5.6. Mantenimiento Preventivo.

Mantener en el mejor estado de conservación y funcionamiento, por tanto garantía de Servicio, de los edificios, instalaciones y aparatos que componen los Centros Sanitarios, evitando averías y paradas inoportunas.

El mantenimiento preventivo será realizado para la totalidad de las instalaciones objeto del presente contrato y sus equipos componentes de forma programada, realizando sobre la misma actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc., y todas aquellas acciones que tiendan



a asegurar un estado óptimo de las instalaciones y plena disponibilidad de explotación de las mismas, desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección del medio ambiente. Se incluye también dentro del mantenimiento preventivo todas aquellas actuaciones orientadas a la perfecta conservación del mobiliario, cerramientos, paredes y techos, persianas y sus mecanismos, así como mecanismos de cortinas, estores, biombos, paredes móviles, etc. Los revestimientos de paredes, cualquiera que sea su material, también deberán ser conservados en perfecto estado, por lo que deberán tenerse en cuenta las tareas de pintura, sustitución de revestimientos vinílicos o de cualquier otro tipo. La conservación de exteriores y viales, también deberán incluirse dentro del mantenimiento, para lo cual, el adjudicatario deberá responsabilizarse de mantener en perfecto estado de conservación de la señalización vertical y horizontal, de fachada, iluminación, etc. El mantenimiento en buen estado de la cartelería corporativa interior y exterior, además de la actualización necesaria de la información contenida en ella, también se considerará responsabilidad del adjudicatario, por lo que deberá asumir la rotulación de la misma cuando hayan de realizarse cambios en los textos, tipografías, etc.

Para el perfecto desarrollo de este Servicio, la Empresa adjudicataria presentará, en un plazo no superior a tres meses, un plan a desarrollar especificando las operaciones a realizar con su periodicidad y cronología, el cual será debidamente aceptado por la Dirección del centro o persona en quién delegue, obligándose a admitir las reformas que se le indiquen, en consonancia con la reglamentación vigente y las recomendaciones de los fabricantes o instaladores de los componentes de las instalaciones objeto de mantenimiento.

El citado plan de mantenimiento incluirá, como mínimo, los siguientes elementos:

- **Inventario de equipos e instalaciones:** en el que se recogerán la totalidad de las instalaciones existentes sobre las que se va a aplicar el mantenimiento preventivo.

- **Ronda Diaria .**



• **Protocolos de inspección de mantenimiento preventivo**.: en el que se recogerán la totalidad de hojas o partes de inspección, debidamente referenciadas a las instalaciones descritas en el inventario señalado en el apartado anterior. En las citadas hojas o partes de inspección, se consignarán las actuaciones a realizar en cada caso concreto, indicando, como mínimo, con claridad en el impreso:

- Instalación a chequear: nombre que la identifica.
- Código de instalación: a efectos de informatización
- Localización de la instalación: edificio, servicio, planta.
- Operaciones a realizar: puntos concretos a chequear en cada instalación (verificaciones y/o actuaciones concretas).
- Normativa vigente: aplicada para la realización de la inspección.
- Medidas de prevención de riesgos laborales asociadas a las operaciones a realizar y que el operario haya de tener en cuenta previamente a la ejecución o durante o tras la misma.
- Fecha de realización: de la inspección.
- Turno de realización: de la inspección.
- Nombre del operario: que realizó la inspección.
- Tiempo empleado.

• **Planning de inspecciones de mantenimiento preventivo**: en el que se contemplarán las inspecciones a realizar con fecha real de inspección, día a día, y turno a turno, durante todo el año.

Estará organizado por:

- Instalaciones (indicando su nombre y código).
- Operaciones a realizar (indicando la frecuencia de realización de cada una de ellas).
- Estadillo-registro de inspecciones, en el que se llevará el control de las inspecciones programadas en el planning de inspecciones. Figurarán los mismos datos que en el planning de inspecciones organizadas por instalaciones y meses naturales.

• **Archivo de inspecciones**: formado por todos los impresos de inspección ya realizados (hojas o partes de inspección), en donde



quedarán recogidas por escrito todas las incidencias registradas en las mismas.

El plan de mantenimiento preventivo de cada Centro deberá de quedar completamente conformado, en los tres primeros meses de prestación del servicio, a contar desde el día de inicio de la misma, debiendo de ser presentado a la dirección del centro o persona en quien delegue, para su aprobación.

Mantenimiento Predictivo.

Se trata de determinar por las horas de funcionamiento o por la desviación de la calidad del servicio exigido, la necesidad de reparación o sustitución de elementos o componentes con el fin de evitar la aparición de una avería que perjudicara la instalación o aparato, bien por su parado o por la disminución del servicio.

Siempre que se observe una anomalía o en las revisiones periódicas se detecte, se emitirá un informe con el estado físico o de funcionamiento del aparato o instalación en cuestión, para determinar su nueva puesta a punto, su reparación general o su sustitución definitiva.

5.7. Mantenimiento Mejorativo.

Bien por los avances técnicos o por el estudio detallado del funcionamiento de las instalaciones o aparatos se comprobará que puede ser factible la mejora de los mismos, tendente a una mayor calidad de Servicio, a un mayor ahorro de energía o a una mejora en la calidad del medio ambiente. La empresa adjudicataria propondrá dicha mejora, que con un posterior estudio o anteproyecto de su viabilidad, y determinado su coste o presupuesto, será propuesto a la Dirección del Area IX por si considera oportuno su aplicación.

5.8. Mantenimiento Técnico - Legal.

El adjudicatario deberá mantener en todo momento, las instalaciones y edificaciones en el más escrupuloso acuerdo con toda la legislación vigente, cumpliendo y haciendo cumplir toda la normativa legal dictada por la U.E., el Estado Español, la Comunidad Autónoma de



la Región de Murcia o los Ayuntamientos donde se encuentren los centros.

El mantenimiento técnico-legal será realizado sobre aquellas instalaciones del Hospital y Centros de Salud del Area IX, que así lo requieran, según las especificaciones de los reglamentos industriales de obligado cumplimiento en vigor, y la que pudiera promulgarse durante el período de vigencia del contrato. Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligara a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, el adjudicatario vendrá obligado a proponer por escrito al hospital afectado las modificaciones necesarias para adecuar las instalaciones a lo ordenado en la disposición legal dentro de los plazos previstos en la misma.

Las revisiones periódicas reglamentarias serán efectuadas por Organismo Controlador Autorizado (en adelante O.C.A.'s), debidamente conocidas y autorizadas por el centro, a cargo de la Gerencia del Área.

La Gerencia del Area podrá establecer, a su juicio y criterio, cualquier inspección excepcional (inclusive auditorias parciales, particulares y/o generales, a periódicas) que estime necesarias. El coste de estas auditorias será a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario deberá notificar al Centro cualquier cambio en la legislación, con el fin de poder adecuar la instalación a dicha legislación, siendo por su cuenta las sanciones que por esta falta pudiera sufrir el Area. Los gastos que ocasionen estas modificaciones correrán a cargo de la Gerencia del Centro. Si las modificaciones no son de instalaciones, sino que se refieren a tareas y operativa del mantenimiento, el adjudicatario se vería obligado a su cumplimiento. En caso de que el adjudicatario no hubiera realizado esta propuesta dentro de los plazos previstos por la disposición legal, y como consecuencia de ello, la fuera objeto de una sanción administrativa por la autoridad competente, el importe de la misma le sería descontado de la facturación al adjudicatario.

El adjudicatario deberá presentar en el acto de la firma del contrato la documentación acreditativa necesaria, personal y empresarial, de



que está en posesión del certificado de empresa instaladora y/o mantenedora, expedido por la autoridad administrativa competente, para todas aquellas instalaciones existentes en los hospitales que lo precisen legalmente. Esta documentación deberá estar permanentemente actualizada y a disposición de la Gerencia del Area. Esto será también de aplicación al personal de la adjudicataria de los centros que debiera disponer de carnet y permisos oficiales necesarios exigidos por la legislación vigente durante todo el periodo del contrato.

El adjudicatario custodiará, cumplimentará, actualizará y tramitará los libros de mantenimiento oficiales exigidos en las distintas normativas técnico-legales en vigor para aquellas instalaciones o aparatos que lo necesiten, tomando para sí las responsabilidades que se deriven del cumplimiento del articulado de las mismas. A la finalización del contrato, o cuando le sea requerido por la Gerencia, deberá hacer entrega de toda esta documentación al Servicio de Mantenimiento.

El adjudicatario está obligado a realizar todos los trámites necesarios ante la Administración para el registro de los libros u otros documentos para los cuales sea exigible reglamentariamente. En los casos en que, por imperativo legal de las revisiones periódicas, éstas tengan que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada, o por técnicos de la propia Administración, el adjudicatario lo comunicará a la Dirección del Centro, con la debida antelación, la necesidad de realizar la revisión oficial, adjuntando información sobre qué empresas pueden legalmente llevarla a cabo. Para ello, el adjudicatario aportará un mínimo de tres propuestas rubricadas por entidades colaboradoras de la Administración y sin vinculación de ningún tipo al adjudicatario. Será potestativo del Centro la elección de la que le parezca la mejor opción de las planteadas sea considerada como adecuada, la Dirección lo indicará al adjudicatario, con objeto de que éste recopile más propuestas para su aprobación por aquélla. En ningún caso, la elección de la entidad podrá retrasar o incumplir lo establecido en los calendarios de revisiones previstas, por lo que deberá ser tenido en cuenta por el adjudicatario para su planificación con la suficiente antelación.



El adjudicatario deberá obtener todas aquellas autorizaciones, permisos, licencias y/o legalizaciones necesarias para, guardando relación con el objeto del contrato, cumplir con las leyes y disposiciones vigentes. También deberá obtener todas aquellas certificaciones que se soliciten para instalaciones que reglamentariamente requieran ciertas exigencias técnicas o cualificaciones oficiales, en un plazo máximo de 3 meses. Llevará a cabo todos los controles de calidad, inspecciones, investigaciones técnicas y económicas, ensayos de laboratorio y similares que exijan las disposiciones vigentes. Se incluyen los informes medioambientales específicos que puedan exigirse.

Cualquier sanción, daño o perjuicio ocasionado al Área IX, derivada del incumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente será trasladada al adjudicatario, pudiendo descontarse de las cantidades pendientes de pago.

La mecánica de actuación de las instalaciones de mantenimiento técnico-legal, llevada a cabo sobre los equipos e instalaciones que lo precisen, estará definida en el plan de mantenimiento técnico-legal, que definirá el sistema operativo a desarrollar tanto desde el punto de vista de tareas a realizar, como de documentación necesaria para llevara a cabo y que estará incluido en el plan de mantenimiento. La información contenida en el plan de mantenimiento aprobado, relativa a operaciones preventivas técnico-legales,

En el citado plan se incluirán, como mínimo, los siguientes apartados:

- **Inventario de equipos e instalaciones**, en el que se recogerán la totalidad de los equipos e instalaciones sobre las que es necesario realizar revisiones periódicas oficiales de carácter obligatorio.
- **Protocolos de inspección del mantenimiento técnico-legal**, en el que se recogerán la totalidad de hojas o partes de inspección debidamente referenciados a las instalaciones descritas en el inventario señalado en el apartado anterior.

En las citadas hojas o partes de inspección se consignarán las actuaciones a realizar en cada caso concreto, indicando con claridad en el impreso:



- Aparato o instalación a inspeccionar
 - Código del aparato o la instalación a efectos de informatización, que deberá ser el mismo que en el inventario.
 - Reglamento industrial a aplicar.
 - Puntos concretos de chequeo, señalando el artículo del reglamento que lo ordena. o Clase de inspección, especificando si es revisión o revisión periódica de obligado cumplimiento (a cargo de empresa autorizada, mantenedor-reparador, entidades de inspección y control o técnicos de la Delegación competente en materia de Industria).
 - Fecha de inspección.
 - Localización de la instalación: edificio, servicio, planta.
 - Nombre de la empresa que realiza la inspección, con indicación del técnico u operario que la realiza.
 - Medidas de prevención de riesgos laborales asociadas a las operaciones a realizar y que el operario haya de tener en cuenta previamente a la ejecución o durante o tras la misma.
- **Planning de inspecciones**, en el que se contemplarán todas las inspecciones a realizar debidamente distribuidas a lo largo del año. Contemplará las inspecciones diarias, semanales, trimestrales, semestrales, etc., que establezca cada reglamento en particular. Estará organizado por:
- Reglamentos industriales.
 - Instalaciones
 - Aparatos.

En cada inspección en concreto se consignará:

- Si es necesario o no, hacer anotación en el libro de Mantenimiento oficial.
 - Si es necesario o no, visar la inspección en la Delegación competente en
 - materia de Industria.
- **Planning de revisiones periódicas de obligado cumplimiento**: Se confeccionará un planning técnico atendiendo a la periodicidad diferenciada de cada instalación en concreto, del que se extraerá el planning real anual de aquellas instalaciones o equipos que deban ser revisadas oficialmente. Estará organizado por:



- Reglamentos industriales.
- Instalaciones
- Aparatos.
-
- **Estadillo–registro de inspecciones**, en el que se llevará el control, de las inspecciones programadas en los planning correspondientes. Existirá uno por cada uno de los planning existentes. Estará organizado por:
 - Instalaciones.
 - Meses naturales
- **Libros-registro de mantenimiento oficiales**. Existirán tantos como aparatos o instalaciones lo necesiten desde el punto de vista de la normativa vigente. En ellos se consignará, además de lo establecido como mínimo por la normativa vigente:
 - Inspecciones realizadas (no oficiales) que así lo exija su reglamento.
 - Inspecciones oficiales (revisiones periódicas) realizadas por :
 - ✓ Instaladores–mantenedores autorizados.
 - ✓ Entidades de inspección y control reglamentario.
 - ✓ Técnicos de la Delegación competente en materia de Industria.
- **Archivo de inspecciones**. Formado por:
 - Partes de inspección no oficial.
 - Actas de inspección oficiales (revisiones periódicas de obligado cumplimiento).
 - Libros-registro de mantenimiento oficiales.
- **Correspondencia mantenida con:**
 - Fabricantes.
 - Instaladores–mantenedores autorizados.
 - Entidades de inspección y control reglamentario.
 - Técnicos de la Delegación competente en materia de Industria.
 - Relacionada con las inspecciones realizadas.

El plan de mantenimiento técnico-legal de cada hospital deberá de quedar completamente conformado conjuntamente con el plan de mantenimiento del mismo, en los tres primeros meses de prestación del servicio, a contar



desde el día de inicio de la misma, debiendo de ser presentado a los responsables de Mantenimiento del hospital, para su aprobación.

Como referencia serán de obligado cumplimiento las reglamentaciones citadas a continuación:

➤ **Obra Civil.**

- Ley 38/1999, de 5 de Noviembre, de Ordenación de la Edificación (L.O.E.)
- R.D. 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y sus modificaciones publicadas en el R.D. 1371/2007

➤ **Equipos de climatización, calefacción, ventilación y extracción**

- R.D. 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones térmicas en los edificios y sus normas UNE de referencia.
- Reglamento 842/2006 de 17 de Mayo de 2006 sobre determinados gases fluorados de efecto invernadero.

➤ **Instalaciones de protección contra incendios PCI**

- R.D. 2177/1996 por el que se aprueba la NBE-CPI/96 “Condición de protección contra incendios en edificios”
- R.D. 786/2001 por el que se aprueba el Reglamento de seguridad contra incendios en edificios industriales
- R.D. 1942/1993 por el que se aprueba el Reglamento de protección contra incendios.



- R.D. 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y sus modificaciones publicadas en el R.D. 1371/2007

▼ **Instalaciones de electricidad BT/MT.**

- RBT / Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión y sus correspondientes Instrucciones Técnicas Complementarias.
RD 842/2002 del 02/08/02 B.O.E. 224 del 18/09/02
- ITC.BT.01 a 51 Instrucciones Técnicas Complementarias del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión. Anexo del B.O.E. 224 del 18/09/02
- Normas UNE de obligado cumplimiento especificadas en la ITC-BT-02.
- RBT. Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (Antiguo)
Decreto 2413/1973 del 20/09/73 B.O.E. del 9/10/73
- Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en centrales eléctricas, subestaciones y centros de transformación.
Real Decreto 3.275/1982, de 12 de noviembre.
- UNE 21185:2005 y UNE 21186:2006 sobre el diseño y mantenimiento de las instalaciones de protección de las estructuras contra el rayo.
- UNE 20460-7-710 sobre instalaciones eléctricas en locales de uso médico.



➤ **Control de la calidad del Agua**

- RD 865/2003 por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de Legionella.
- R.D. 909/2001, Real Decreto 909/2001, de 27 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis
- R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de calidad del agua de consumo humano.

➤ **Otra normativa de Aplicación**

- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- R.D. 105/2008, de 1 de febrero, por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición.
- R.D. 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero.
- R.D. 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de aceites industriales usados.
- R.D. 952/1997 por el que se regula la gestión de residuos tóxicos y peligrosos.
- Ley 2/2006 de prevención de la contaminación y calidad medioambiental
- Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.
- Otras normas UNE de aplicación.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco



normativo de la ley de Prevención de Riesgos Laborales y toda la legislación derivada de la misma sobre usos de protecciones individuales y colectivas y seguridad e higiene en el trabajo.

6. DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

- 6.1. Los fundamentos operativos que han de ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el Mantenimiento Integral de las instalaciones han de estar basados en la implantación de una Ingeniería de Mantenimiento y de una Mecanización - Informatización de los procedimientos y resultados, de manera que por su misma aplicación se consiga el correcto control, estado de conservación, funcionamiento y condiciones de servicio de las instalaciones, equipos, elementos componentes y partes, etc., tendente, así mismo, a la consecución de una serie de objetivos básicos, tales como el confort, la seguridad y la economía.
- 6.2. A este respecto, las Empresas licitadoras deberán establecer la metodología y sistemática a seguir, y el Plan Maestro de revisiones y control que, periódicamente, se estudiará con la Jefatura Técnica de Mantenimiento del Area IX, con el fin de perfeccionar el programa de actuación vigente, aceptando o modificando criterios, definiendo fichas de control, proponiendo los sistemas, métodos o reformas que a su juicio, contribuyan a la conservación y mejora de instalaciones y a optimizar la explotación, el servicio y la eficiencia energética de las instalaciones, así como la seguridad de las instalaciones y personas que en ellas se encuentran.
- 6.3. El adjudicatario implantará siguiendo instrucciones de la Dirección del Area IX, un sistema de Telegestión de partes de mantenimiento correctivo, en el que se controlen todos los gastos realizados en cada petición de reparación, imputándolos individualmente a cada Servicio.
- 6.4. Al objeto de coordinar las relaciones que, con motivo del desarrollo de los trabajos objeto de la presente contratación, se tienen necesariamente que establecer entre el Area IX y la Empresa



adjudicataria, ambas partes designarán un representante, que actuarán como portavoces en todas las acciones que precisen de su conformidad. En este sentido, se establecerán de común acuerdo entre ambas partes las formas, procesos, sistemas, etc., a seguir en la ejecución diaria de los trabajos de mantenimiento, su seguimiento y control, su registro en libros dispuestos para tal fin, etc.

- 6.5. En razón de los objetivos a conseguir con la ejecución rigurosa del mantenimiento y conservación, se considera trascendente la existencia de una estrecha colaboración por parte del Responsable Técnico de la Empresa adjudicataria, con la Jefatura Técnica de Mantenimiento del Area IX, y la inspección periódica de instalaciones que será llevada a cabo conjuntamente por los responsables técnicos de las dos partes.
- 6.6. La Empresa adjudicataria realizará sobre las instalaciones objeto de esta contratación, las operaciones de conducción, mantenimiento preventivo, mantenimiento predictivo, mantenimiento correctivo, regulación y vigilancia necesarios para garantizar la mejor conservación de las mismas y para asegurar la obtención en cada momento de todas las prestaciones previstas en el respectivo proyecto y ofrecidas por el fabricante de cada equipo, tales como presiones, temperaturas, velocidades de paso, revoluciones por minuto, intensidades, voltajes, rendimientos, etc., siempre que las condiciones de instalación respondan a lo exigido en los respectivos documentos técnicos (proyectos de ejecución o dossier técnico del fabricante).
- 6.7. Sin perjuicio, de las obligaciones derivadas de la contratación que rige el presente Pliego de Prescripciones Técnicas que en todo caso deberán ser asumidas por la adjudicataria desde la formalización del correspondiente contrato, la adjudicataria durante los tres primeros meses de vigencia del contrato procederá a la comprobación de las diferentes instalaciones procediendo a elaborar un informe detallado, desde el punto de vista técnico y legal, sobre el estado de las mismas y las eventuales anomalías y deficiencias observadas, que puedan afectar al cumplimiento del contrato.



Dicho informe deberá venir acompañado por el proyecto detallado de las instalaciones de los Edificios aún en aquellos casos en que dichos proyectos no hayan sido entregados al adjudicatario, por lo que todo lo que no quede reflejado en él será aceptado tácitamente por la adjudicataria como idóneo, pudiendo serle exigida por la Dirección del Área IX al adjudicatario la corrección de defectos o anomalías detectadas posteriormente y no recogidas en el informe (siempre que sean defectos u omisiones evidentes y no tengan la consideración de vicios ocultos).

El informe se elevará al Servicio de Mantenimiento del Área IX, acompañado de presupuesto, si procede, por incluir anomalías o defectos detectados, pudiendo esta realizar las comprobaciones pertinentes por asesoramientos de empresas del sector.

- 6.8. En el caso de exposición de anomalías, el Área IX Vega Alta del Segura podrá optar entre corregir las mismas, bien encargando a la adjudicataria de ello, o por otros medios, o bien no proceder a la reparación pertinente, quedando salvada entonces la responsabilidad de la adjudicataria en cuanto al mal funcionamiento de las instalaciones derivado de las anomalías denunciadas, no obstante su corrección, en cuanto a mano de obra quedará incluida entre las obligaciones de la adjudicataria.
- 6.9. La Empresa adjudicataria estará obligada a realizar las puestas en marcha y parada de los equipos o instalaciones, en los plazos y horarios que establezca la Dirección del Área IX, siempre que tales maniobras sean técnicamente posibles.
- 6.10. Durante los periodos de puesta en marcha, la adjudicataria dispondrá del personal necesario para realizar una vigilancia continuada de las instalaciones, que le permita conocer en cada momento la situación de trabajo de todos los elementos que la componen y el estado de los diferentes equipos de medida, control y alarma, con el fin de garantizar al máximo la seguridad e integridad física de las personas y las cosas.
- 6.11. Así mismo realizará puestas en marcha periódicas (se contemplará tal obligación en los planes de mantenimiento preventivo) de



aquellas instalaciones o equipos que sólo se utilicen en momentos de emergencia, riesgo o catástrofe.

- 6.12. Las operaciones o reparaciones cuya ejecución implique parada de instalaciones, serán realizadas durante los horarios que señale a estos efectos la Dirección del Area IX, siendo válidos cualquiera de los incluidos en los turnos de mañana, tarde o noche y cualquier día de la semana, sea laborable o festivo.
- 6.13. La Empresa adjudicataria deberá indicar cualquier eventualidad, inadecuación a la normativa legal o defecto de las instalaciones que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de una avería futura, debiendo presentar los informes técnicos económicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación.
- 6.14. El plazo de la ejecución de los trabajos y reparaciones estará dentro de los límites exigidos por la Dirección del Area IX, y la Empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, el cumplimiento estricto de la periodicidad y calidad en la ejecución de los planes de trabajo.
- 6.15. A la adjudicataria le corresponderá controlar el consumo y almacenamiento de todos los productos primarios empleados en la Area IX, entendiéndose como tales: agua, electricidad, gas, gasóleo, oxígeno medicinal, protóxido de nitrógeno, etc., entregando la pertinente información mensual de consumos.
- 6.16. La Empresa adjudicataria deberá contar con los medios propios y adecuados para la ejecución de su cometido.
- 6.17. El adjudicatario, realizará mensualmente o en su defecto, en el plazo fijado por el Servicio de Mantenimiento del Area IX del SMS, un informe de gestión en el que se indiquen al menos los siguientes parámetros:
 - Datos relativos a la actividad realizada.



- Total de servicios realizados por tipos de mantenimiento: averías, inspecciones preventivas, inspecciones legales, etc., con desglose de oficios
 - Número de horas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como detalle de equipos e instalaciones sobre los que se ha intervenido.
 - Grado de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo.
 - Tiempo de respuesta, en averías.
 - Datos económicos y energéticos.
 - Imputaciones de costes ordenados por Centro de Coste con la suma de los diversos gastos ocasionados.
 - Consumos realizados por energías (gas combustible, energía eléctrica, agua, gasoil, gases medicinales, etc.).
 - Variaciones en el inventario y causas de los mismos.
 - Incidencias de relevancia.
 - Deberá indicar cualquier defecto o anomalía detectada, que pueda suponer una disminución de rendimientos de equipos o instalaciones, mayor gasto energético, averías futuras, etc.
 - Así como cualquier tipo de Informe que el Servicio de Mantenimiento solicite.
- 6.18. Se realizarán informes resúmenes, trimestrales y anual de la gestión realizada.
- 6.19. Está obligado a realizar un control diario de existencias de botellas de gases, y con la periodicidad que se determine, según estaciones del año, de consumos y existencias de los diversos gases, combustibles y suministros.



- 6.20. Realizará las lecturas de los contadores de consumos, tanto del Hospital, como de los diversos servicios a quienes se facturen consumos, con la periodicidad que se le indique.
- 6.21. Cualquier infracción o incumplimiento del contrato será comunicado a la Empresa adjudicataria a través de su Representante del Servicio, mediante la correspondiente acta de incidencia, que será en todo caso aceptada y firmada por el mismo.
- 6.22. Será suficiente motivo de rescisión del contrato, además de las causas establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el levantamiento de cinco actas, de incumplimiento del mismo.
- 6.23. Se aportará un plan de mejoras en la gestión de mantenimiento, así como aquellas que la empresa considere pueden ser interesantes para este Centro.

7. DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.

- 7.1. Como complemento de lo expresado anteriormente, se deberá establecer la documentación Técnica que se indica:
 - 7.1.1. **Equipo Informático:** El adjudicatario, en el plazo de quince días siguientes al inicio del contrato, proveerá el equipamiento informático necesario, para poder trabajar en red con el Servicio de Mantenimiento del Area IX y que permita el acceso remoto a todos los trabajos efectuados o por efectuar, así como los históricos, fichas, etc. El adjudicatario, dentro del mismo plazo, vendrá obligado a utilizar el módulo de la aplicación informática para la gestión del mantenimiento del programa SAP (Sistema de Gestión de los Servicios Sanitarios) , con el fin de organizar y cuantificar todas las operaciones de mantenimiento descritas para el servicio objeto del contrato, siendo a cargo del adjudicatario el importe de las licencias y derechos de uso de la aplicación SAP, que sean necesarias para la gestión del contrato de mantenimiento, así como las ampliaciones que sea necesario realizar, será por cuenta del adjudicatario la formación del personal de mantenimiento para su utilización, dicha formación deberá



realizarse igualmente en los quince días siguientes al inicio del contrato. Una vez terminado el contrato, el adjudicatario no tendrá derecho alguno sobre el software ni sobre la base de datos generada en el período de vigencia de aquél. El adjudicatario vendrá obligado a la formación necesaria y suficiente del personal para el completo manejo de la aplicación SAP, mediante la presentación y ejecución de un plan calendarizado de formación en el primer mes de prestación del servicio.

El adjudicatario llevará al corriente las fichas técnicas de cada aparato o instalación, actuaciones valoradas que se realicen en cada aparato, planes de revisiones, control de partes correctivos, control de consumos y el reparto del gasto por Servicios, aportadas por la Gerencia .

En cada ficha técnica deberá constar como mínimo:

- Marca.
- Modelo.
- N° de Serie.
- N° de Inventario.
- Suministrador.
- Histórico de de averías con sus costes correspondientes.
- Relación de piezas sustituidas en cada intervención.
- Los planes de Mantenimiento Preventivo, con actuaciones y cronogramas.
- El adjudicatario aportará al menos un terminal a instalar en el Servicio de Mantenimiento del Hospital, compatible con su sistema de red local, para que este pueda efectuar las



consultas y verificaciones que considere oportunas y para el desarrollo del operativo del Mantenimiento.

A la finalización del contrato, pasarán a ser propiedad del Hospital, todo los datos que compongan los históricos, licencia de uso y explotación del paquete informático con los datos debidamente actualizados, así como el terminal, sin que corresponda indemnización alguna al adjudicatario, por estar incluido su coste en el importe de licitación.

7.1.2. Libros de Características Técnicas: Deberán desarrollar en el periodo transitorio de tres meses la siguiente información, sobre cada uno de los aparatos o instalaciones que debe mantener:

- Esquemas de principio de las distintas instalaciones.
- Esquemas de todos los cuadros eléctricos de mando y control.
- Planos de distribución de todas las instalaciones, permanentemente actualizados. Que con la base de los planos arquitectónicos, que desarrollará, se encontrarán en soporte informático para su correcto manejo, y actualización. Quedando a la terminación del contrato como propiedad del Centro, incluso el/los programas necesarios para su manejo, en perfecto uso, y sin costo efectivo para el Area IX.
- Fichas de características de todos y cada uno de los equipos que constituyen las diferentes instalaciones, con indicación de marca, modelo, tipo, número de fabricación, características de funcionamiento, curvas de rendimiento, etc.
- Instrucciones de servicio obtenidas del fabricante o instalador de cada una de las instalaciones o equipos.



- Memoria descriptiva de las diversas instalaciones que formen el conjunto, detallándose las condiciones de proyecto para las que fueron calculadas.

7.1.3. Libros de Mantenimiento: Independientemente de lo incluido en el soporte informático, se llevará un libro en que se recogerá, entre otras, la siguiente información:

- Programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, donde se recogerán las acciones o tareas a efectuar por equipo o instalación, con indicación de su periodicidad, que responderá como mínimo a lo exigido y a lo recomendado por la normativa vigente y a las recomendaciones de los fabricantes.
- Memoria abreviada de las distintas instalaciones.
- Modificaciones que se hayan introducido en las instalaciones y que, de alguna manera, puedan modificar sus condiciones del servicio.
- Incidencias del servicio, tales como averías, interrupciones del servicio, etc., sus causas y las medidas tomadas para su corrección.
- Datos generales de explotación, tales como temperaturas, análisis de combustión, intensidades eléctricas, consumo de energía, etc.
- Sobre cada equipo de cierta entidad se efectuará un control periódico, incluido en el Plan de Mantenimiento Preventivo, de sus datos de funcionamiento, obtenidos de la explotación, que determinarán con la debida antelación cuando es necesaria su sustitución, total o parcial.

7.1.4. Documentación: El centro facilitará a la empresa adjudicataria cuanta Documentación Técnica, obre en su poder, tanto del proyecto básico, como de la Ingeniería proyectada, correspondiendo al adjudicatario la actualización



de las mismas y la aportación de aquella documentación necesaria o exigible.

8. PROCESOS Y METODOLOGÍA.

- 8.1. Mantenimiento Correctivo:** Mediante aviso informático, telefónico o verbal a los Servicios de Mantenimiento, se comunicará la observación de cualquier anomalía, procediendo este a la elaboración de un parte correctivo, que por soporte informático dará el correspondiente número, que anotará el informante para cualquier reclamación, y dará notificación al Adjudicatario para su reparación.
- 8.2. Mantenimiento Preventivo y Técnico Legal:** Al estar incursos en el plan de mantenimiento programado, diariamente el sistema indicará las operaciones a realizar con la suficiente antelación programada para su organización y preparación, así como autorizaciones y comunicaciones.
- 8.1.1. Dicho programa deberá poderse adaptar de acuerdo con la Dirección del Area IX, a las necesidades más perentorias en cada momento.
- 8.1.2. El adjudicatario organizará, de acuerdo con el Servicio de Mantenimiento, las inspecciones periódicas reglamentarias y de aquellas que hubieran de realizarse, tanto en virtud de las disposiciones y normativas vigentes como las recomendadas por los fabricantes.
- 8.1.3. Será facultad del Area IX, seleccionar el O.C.A. que realice las inspecciones a que hace referencia el párrafo anterior, no estando el costo de las mismas incluido en el precio pactado.
- 8.3. Mantenimiento Predictivo-Mejorativo:** En el Informe que cada trimestre elabore el adjudicatario, deberá incluir un apartado en el que especifique, aquellos aspectos observados tendentes a mejorar o economizar el funcionamiento de cualquier instalación, o la previsión de posibles fallos en las mismas que no pueden ser corregidos con el Mantenimiento preventivo. Incluirán el costo de



dicha reforma o sustitución para que a juicio de la Dirección del Centro se lleve a cabo o no.

9. GESTION 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”.

9.1. 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 adjudicatario del Servicio 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 adjudicatario 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 del Hospital 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.

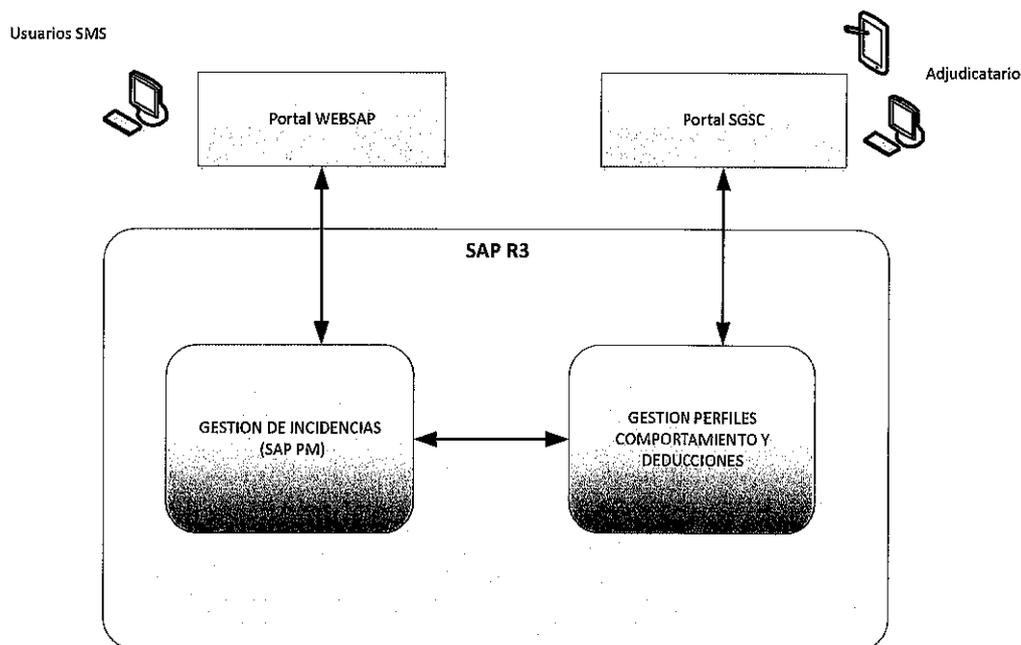
9.1.1. Sistema Informático.

En el sistema implementado por el SMS 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 que resuelven las 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 ó PDAs.

Sistema de gestión SAP R3. Sistema de gestión económico-financiero del SMS que incluye, entre otros, un módulo para la gestión de servicios.



Según el diagrama anterior los avisos se crearan desde la plataforma web WEBSAP, también se contempla que puedan generarse avisos desde el propio Portal SGSC por parte de personas del SMS autorizados para hacerlo.



Los avisos se transmiten al entorno SAP y son asignados a las personas que el adjudicatario 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 adjudicatario 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

9.2. Las Incidencias, los avisos y los fallos.

1.- Las 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.

2.- Son Avisos, las incidencias que se comunican al 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 del hospital, 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.

3.- Será de aplicación al sistema de Fallos, el principio de que el adjudicatario de un Servicio cualquiera 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.



9.3. Proceso.

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

- a) En primer lugar, una vez que cualquier miembro del personal del Centro Sanitario 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.
- b) 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.
- c) Cuando de la naturaleza de la incidencia no se pueda establecer con exactitud si la responsabilidad corresponde al Adjudicatario del Servicio o al personal dependiente del Servicio Murciano de Salud, éste, con su propio personal, la discriminará y derivará al responsable correspondiente.
- d) 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 Adjudicatario que, en el menor tiempo posible, deberá disponer lo que proceda para que cese la misma.
- e) La calificación de gravedad y criticidad del fallo puesto de manifiesto por la incidencia, corresponderá al SGSC.
- f) 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.

9.4 – NIVEL DEL SERVICIO.

9.4.1 CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO 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 entre P1.1 hasta P1.5. y conllevan un tiempo máximo de resolución.

9.4.2 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
CRÍTICA	LEVE	4 hora	P1.3
CRÍTICA	MODERADO	1 hora	P1.2
CRÍTICA	SEVERO	15 minutos	P1.1
SEMICRÍTICA	LEVE	16 horas	P1.4
SEMICRÍTICA	MODERADO	4 horas	P1.3
SEMICRÍTICA	SEVERO	1 hora	P1.2
NO CRÍTICA	LEVE	64 horas	P1.5
NO CRÍTICA	MODERADO	16 horas	P1.4
NO CRÍTICA	SEVERO	4 horas	P1.3

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

- **SEVERO**.- Todas las 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 la correcta actividad de la zona afectada.
- **LEVE**.- El resto de incidencias que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipos.

Criticidad del tipo de Zona: en el **Anexo C** se relacionan los servicios asistenciales de las instalaciones objeto del servicio y se les asigna una criticidad determinada que puede ser “**CRÍTICA**” o de alto riesgo, “**SEMICRÍTICA**” o riesgo intermedio y “**NO CRÍTICA**” o de bajo riesgo.

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

9.4.3 FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO II

Fallo 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**. Las áreas a considerar en las instalaciones serán las que figuran en el **ANEXO D**

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

9.4.5 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 E INDICADORES NIVEL DE CALIDAD**, se relacionan los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:

- 1 Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones del servicio.
- 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 adjudicatario.



- 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.
- 4 Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.
- 5 Cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

9.5- CALCULO 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 es el coeficiente por tipo de zona

CTF es el coeficiente por tipo de fallo

UPF es 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 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 del Hospital 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 Hospital propuesta razonada de deducción económica de los citados fallos, para su resolución, previa audiencia a la empresa adjudicataria

10. MATERIALES-HERRAMIENTAS-EQUIPOS.

10.1. La empresa adjudicataria está obligada a aportar a su personal los medios técnicos, herramientas, equipos de cualquier índole, aún los más sofisticados y de los materiales necesarios para el correcto cumplimiento de este contrato y de todas las normas y reglamentos legales en materia de Seguridad e Higiene y Planes de prevención.

10.2. Todos los medios materiales ofertados por el adjudicatario y aquéllos que sean necesarios para el desarrollo del servicio en los niveles de calidad exigidos deberán estar plenamente disponibles en el hospital en los primeros 15 días de contrato. Si durante la prestación del servicio surge la necesidad de incorporar nuevos medios materiales en virtud de lo que exige el buen desarrollo del mantenimiento y la legislación aplicable en los términos exigidos en los pliegos, éstos habrán de estar plenamente disponibles en los hospitales dentro de los siguientes 15 días desde que se comunique su necesidad

En cualquier caso todos los medios necesarios serán siempre por cuenta del adjudicatario.

10.2.1. Las empresas licitantes deberán presentar con su oferta Técnica, la lista donde se recojan los medios técnicos (Equipos), especificando los propios y los que piensan subcontratar. Como mínimo deberán disponer los detallados en el siguiente listado:

- Analizador de redes eléctricas de baja tensión.
- Comprobador de diferenciales y aislamiento de líneas en baja tensión.
- Comprobador de baterías de S.A.I.
- Comprobación de resistencia a tierra.
- Luxómetro
- Telurómetro
- Analizador de aceite



- Micrómetro
- Detector de líneas eléctricas
- Comprobador de relés
- Analizador de combustión (CO, CO2, O2)
- Opacímetro
- Medidor de presión en el hogar
- Higrómetro
- Anemómetro
- Manómetro para distintos gases.
- Analizador de calidad del Agua (cloro residual libre, PH, conductividad)
- Termómetro de Contacto
- Termómetro de Ambiente
- Comprobador de instalaciones eléctricas en Quirófanos
- Equipos portátiles de mano para electricistas (Pinzas amperimétricas, buscapolos, Multímetro, etc.)
- Equipos portátiles de mano para frigoristas-calefactores (Manómetros, termómetros, etc.).

En general, el adjudicatario deberá aportar todos los equipos necesarios para el correcto cumplimiento de los trabajos.

10.2.2. Además, la empresa adjudicataria deberá disponer para la prestación del servicio de las herramientas individuales y colectivas necesarias para la correcta consecución de los trabajos, entre otras deberán incluirse:

- Vehículo industrial: para transporte de material y desplazamiento.
- Bomba de vacío
- Dobladora de tubos
- Roscadora de tubos eléctrica
- Soldador eléctrico
- Soldador de oxiacetileno
- Radial grande.
- Caladora
- Escaleras de distinta altura de aluminio.
- Taladros y juegos de brocas
- Martillo percutor
- Ordenador



- Impresora
- Compresor para pintura
- Aspirador industrial
- Bombas de achique de agua.
- Bomba de presión de agua (tipo karcher)
- Carretillas
- Bancos de trabajo con mordaza
- Juego de extractores
- Lijadora para madera
- Mini amoladora angular
- Juego de carraca completo
- Arnés de seguridad trabajos en altura
- Remachadora
- Eslingas
- Máquina Dymo digital (etiquetado)
- Alicata universal
- Cortafríos.
- Juego de Llaves inglesas
- Llaves de grifa
- Martillo de bola
- Destornillador cruciforme
- Destornillador plano
- Linterna
- Flexímetro
- Juego de llaves macho acodadas
- Maletín de herramientas
- Herramientas particulares para cada uno de los oficios.
- Pistola de aire caliente.
- Luxómetro para comprobación de los puestos de trabajo.
- Varios manómetros para comprobar presiones.
- Taladro grande con capacidad de martillo rompedor.
- Armario de herramienta genérico.
- Grúa portátil tipo quinal con reductora
- Equipos de iluminación portátil.
- Andamio homologado para 6 metros mínimo.
- Sonómetro.
- Termómetro de contacto.
- Juego de llaves Thor.
- Alicates de punta fina para desmontar arandelas de presión.
- Desoldador de estaño.



- Mesa de trabajo portátil.
- Soldadura TIC.
- Torno.
- Sierras corte madera fija.
- Medios para cerramiento y señalización de trabajo (vallas, lonas, etc., balizamiento luminoso, puntales de obra para sujetar.
- Herramientas de albañilería: herramienta de mano, paleta, maceta, plana, etc., máquina de cortar azulejo.
- Carro de Herramientas móvil.
- Cizalla de corte.
- Mordaza tipo sargento para carpintería de diversas medidas.
- 2 Taladros de pilas fuertes.
- 1 Lijadora multifunción.
- 1 Pistola de fijación para hierro.
- 1 Analizador de redes.

Esta lista de herramientas, deberá encontrarse en el las instalaciones de la Gerencia de Area IX en un plazo inferior a 15 días desde la adjudicación con carácter permanente y una vez terminado el contrato, el adjudicatario no tendrá derecho alguno sobre el material-herramienta, pasando estos a ser propiedad de la Gerencia del Área.

10.2.3. Será también por cuenta del adjudicatario la aportación de cuantos equipos sean necesarios para el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, como serán, a modo de ejemplo, entre otros:

- Mascarillas de celulosa
- Pantallas anti salpicadura
- Ropa de protección frente a agentes químicos o biológicos.
- Calzado de seguridad
- Guantes de protección frente al corte
- Guantes de protección frente al riesgo eléctrico
- Gafas de seguridad
- Orejeras de atenuación de ruido
- Cascos
- Arneses, etc.



En caso de extravío, rotura o pérdida de alguno de los elementos arriba citados por cualquier motivo ajeno al Area IX, la empresa adjudicataria deberá reponer dichos equipos o herramientas para no afectar negativamente a la prestación del servicio.

10.3. Serán por cuenta del adjudicatario el pequeño material como: tornillería, remaches, arandelas, cinta aislante, fusibles de pequeño calibre, filtros comunes, trapos, productos de limpieza o de cualquier tipo, así como cualquier herramienta o dispositivo que pueda incidir en el buen funcionamiento de las instalaciones etc., a criterio del Servicio de Mantenimiento del Área hasta un máximo de 300€ al mes.

10.4, Serán por cuenta de la Gerencia del Área, los materiales denominados consumibles, que son aquellos que sin formar parte integrante de instalación, aparato o edificio, y todos aquellos repuestos que son necesarios para su correcto funcionamiento de las instalaciones.

10.5. También será por cuenta del Area IX , todos los combustibles y aportaciones de Energía o materias primas, como agua, gases, etc., que bien para gasto del Centro o para una buena y correcta realización del contrato necesite el adjudicatario, si bien no se permitirá el uso indebido o abuso de tales elementos.

10.6. El Area IX se hará cargo de aquellas “piezas”, que formando parte integrante de una instalación, aparato o equipo, así como edificios, por su alto valor y la expresa necesidad de su control por parte del Area IX para el buen funcionamiento del mismo, quede demostrado la improcedencia o imposibilidad de su reparación. Podemos destacar a título informativo las siguientes:

- Los Filtros de Alta Eficacia.
- Baterías y válvulas de 3 vías de climatizadores, que no puedan ser reparadas.
- Baterías de arranque de grupos electrógenos.
- Baterías de emergencia en Quirófanos y S.A.I.
- Baterías Emergencia Centrales Incendios.
- Calderines, intercambiadores y radiadores que se comprueba no tienen reparación.
- Grupos compresores de cámaras y aparatos frigoríficos.



- Otros componentes que cumpliendo lo especificado y semejantes a los anteriores no tenga reparación.

10.7. Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato, deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados, siempre homologados y con la marca CE, en caso de necesidad de cambio deberá ser aprobado previamente por la Dirección del Centro, a la vista de los catálogos, certificados de garantía, etc. que deberá presentar el adjudicatario.

10.8. La empresa adjudicataria, de acuerdo con el Servicio de Mantenimiento, gestionará el movimiento del almacén que se formará con la lista de materiales que la empresa deberá presentar de uso más frecuente con indicación de los stocks más idóneos, para su adquisición si procede.

10.9. La Jefatura Técnica de Mantenimiento podrá supervisar y controlar en todo momento los materiales y stock, en cuanto a cantidad, calidad y precio.

10.10. El adjudicatario llevará el control de los materiales y piezas de repuesto utilizados en la reparación y mantenimiento de las instalaciones, entregando una relación valorada mensualmente junto al informe, también desglosada con el resto de los costes por GFH.

11. REPARACIONES, REFORMAS Y OBSOLESCENCIA DE INSTALACIONES Y APARATOS.

- 11.1. Serán por cuenta del Area IX todas las reformas a efectuar siempre que sea por aumento o variación de la instalación proyectada en principio.
- 11.2. De todas las reparaciones o reformas, cuyo importe debe ser abonado por el Area IX, la empresa adjudicataria presentará el presupuesto correspondiente, incluyendo material, y mano de obra necesaria. El Area IX, si lo cree conveniente podrá proporcionar el material necesario para dichos trabajos.



12. DEL PERSONAL

12.1. Para la ejecución de los trabajos que son objeto de esta contratación, la Empresa adjudicataria empleará:

12.1.1. Personal propio Fijo en el Área que, con plena dedicación y cuya evaluación numérica será consecuencia de lo indicado en este Pliego y en el de Cláusulas Administrativas Particulares, y que deberá permanecer en la misma durante toda su jornada laboral. De esta forma se cubrirán las 24 horas durante los 365/366 días del año. Con turnos de mañana, tarde y noche.

El número total mínimo de personal adscrito íntegramente al servicio y gestión del mantenimiento deberá ser al menos de diez personas, cuya cualificación mínima será igual a la del personal que se subroga.

En el Anexo I, se acompaña relación de personas y categorías que en la actualidad prestan el servicio de mantenimiento del centro sanitario.

12.1.2. Personal propio de Apoyo que, de forma esporádica, y como dedicación parcial, y ante cualquier necesidad de la Gerencia se personará en el mismo para complementar a la plantilla con plena dedicación. Considerándose necesario que dicha personal pueda acudir a las instalaciones en un tiempo no superior a dos (2) horas y sea capaz de apoyar al personal de turno dedicado al Hospital.

12.1.3. Personal ajeno que la Empresa adjudicataria podrá subcontratar a otras empresas de sectores especializados, para ejecutar trabajos que requieran la prestación de técnicos especializados específicos siempre y cuando la subcontratación de los mismos no incumpla lo indicado en la R.D.L. 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contratos en el Sector Público, y



previa aprobación del Servicio de Mantenimiento de la Gerencia.

- 12.2.** La empresa licitadora queda obligada a especificar, de forma expresa y detallada, las empresas especializadas con las que en su caso subcontrate, indicando los trabajos que van a realizar y el porcentaje que supone para el total del contrato, requiriéndose la autorización expresa y previa de la Dirección del Area IX , que además deberán estar reconocidas y homologadas por los respectivos Organismos competentes en la especialidad objeto de subcontratación, así como ser de reconocido prestigio en su especialidad.
- 12.3.** En cualquier caso, los medios personales empleados serán por cuenta del adjudicatario, sea cual sea la procedencia de los mismos.
- 12.4.** Será exigible a la Empresa adjudicataria, para la liquidación mensual de sus servicios, la demostración documental de estar al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social, correspondientes al personal que disponga al servicio de la Gerencia de Area IX Vega Alta del Segura.
- 12.5.** La Empresa adjudicataria será responsable a todos los efectos de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal, sea propio o subcontratado, por el ejercicio de su profesión en el Centro Sanitario.
- 12.6.** La Empresa adjudicataria dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de Higiene y Seguridad en el Trabajo, así como la de Prevención de Riesgos Laborales. Para lo cual presentará una copia del Plan de Prevención de Riesgos de su Empresa.
- 12.7.** Cuando el referido personal no procediera con la debida corrección o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Area IX podrá exigir de la Empresa adjudicataria que sustituya al trabajador o trabajadores motivo del conflicto.



- 12.8.** La Empresa adjudicataria designará responsable Técnico de los trabajos, que actuará a su vez, como representante y único interlocutor válido ante el Area IX. En los casos de emergencia, el Centro podrá exigir la presencia del Técnico responsable, aunque sea fuera del horario habitual de trabajo, por lo que éste deberá estar siempre disponible, a cualquier hora del día o de la noche.
- 12.9.** Deberá disponer de los mandos intermedios (FP II, o su equivalente Maestros Industriales), necesarios para el buen funcionamiento y control de los trabajos, (como mínimo un encargado general).
- 12.10.** El personal encargado de realizar las labores de mantenimiento, deberá tener titulación y/o reconocida experiencia en labores de mantenimiento de centros sanitarios, condiciones que serán expresamente valoradas en la oferta técnica. En los siguientes oficios:
- Electricidad (Media y Baja Tensión)
 - Electrónica.
 - Frío industrial. (Especialista en grandes instalaciones).
 - Regulación y control.
 - Calefacción (preferentemente, con carnet de Operador Industrial de Calderas).
 - Albañilería.
 - Mecánica.
 - Fontanería. (Tratamientos de Agua)
 - Carpintería.



- **Pintura.**

12.11. Deberá presentar proyecto organizativo con asignación de puestos de trabajo, turnos y horario, el número de personas, será el suficiente para cubrir plenamente la guardia. En el supuesto de que la Gerencia considere insuficiente el personal que presta dichos servicios, lo pondrá en conocimiento del adjudicatario, debiendo este, en el plazo de un mes, proceder a su contratación en el número y categoría que se le indique. El incumplimiento de esta cláusula será causa de resolución del contrato.

12.12. El adjudicatario está obligado, a cubrir las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad del personal a su servicio.

12.13. La Empresa adjudicataria distribuirá la plantilla definitivamente aceptada en tres turnos de trabajos diarios, 24 horas en total, durante todos los días de la semana, sean laborables o festivos, a partir del comienzo del servicio. El número de trabajadores por turno se fijará de acuerdo con las necesidades de la Gerencia, por cuanto que la propuesta que en tal sentido debe presentar el Adjudicatario o su responsable técnico deberá tener el visto bueno previo del Area IX.

12.14. La jornada normal de los trabajadores que compondrán dicha plantilla corresponderá al número de horas anuales que establezca la legislación vigente en el sector que sea de aplicación. En consecuencia determinados oficiales de mantenimiento en plantilla actuarán como correturnos, para poder cubrir la totalidad del servicio establecido.

12.15. La adjudicataria deberá proporcionar al Area IX una relación de las personas que vayan a prestar sus servicios en el mismo, con indicación de su especialidad, categoría o titulación.

12.16. La Empresa adjudicataria deberá prever la ampliación de la jornada laboral del personal de mantenimiento cuando las circunstancias de los trabajos o reparaciones así lo exijan.



- 12.17.** En caso de enfermedad prolongada de algún trabajador, u otras circunstancias equivalentes, la adjudicataria tomará las medidas oportunas para mantener el mismo número de trabajadores establecidos por turnos. Por lo tanto la plantilla será neta, independientemente de las ausencias que puedan sucederse por cualquier motivo. De cualquier modo, en caso de producirse el personal presentado como sustituto por la adjudicataria deberá contar con el visto bueno del Servicio de mantenimiento de la Gerencia del Área IX.
- 12.18.** Respecto al periodo vacacional, el personal dispuesto por el Adjudicatario para la prestación del servicio deberá disfrutar preferentemente sus vacaciones durante los meses de junio, julio, agosto, y septiembre. Durante las vacaciones, no será necesaria su sustitución por otros operarios. la mencionada no sustitución de vacaciones deberá ser tenido en cuenta en la confección de los correspondientes planning de trabajo anual.
- 12.19.** En todos los casos, en cada turno de trabajo se nombrará, de entre todos los trabajadores destinados en el mismo, un responsable que ejercerá por delegación, durante los periodos de ausencia del Responsable Técnico, las funciones que a este le correspondan.
- 12.20.** La Empresa adjudicataria estará obligada a uniformar, por su cuenta, a todo el personal que utilice para la ejecución de los trabajos contratados, debiendo incorporar al mismo una placa de identificación colocada en lugar visible. El modelo y color de los uniformes será sometido previamente por el adjudicatario a la aprobación por la Dirección del Area IX. Así mismo deberá someterse a las normas que sobre control de seguridad establezca el Area IX.
- 12.21.** Los daños que el personal utilizado por la adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del Area IX, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, siempre a juicio de la Dirección Area IX, el cual podrá detraer la compensación procedente del



importe de las facturas que presente la adjudicataria. También será ésta responsable de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el anteriormente señalado.

12.22. El Area IX se reserva el derecho a someter a reconocimiento médico a cualquier trabajador aportado por la Empresa adjudicataria, así como de exigir a la misma la prueba documental de los reconocimientos a que, como Empresa le obligue la legislación vigente.

12.23. En el supuesto de huelga por parte del personal dependiente del adjudicatario, éste vendrá obligado a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos Servicios o Actividades que son indispensables para el funcionamiento del Area IX. Servicios mínimos que deberán ser aprobados por el Centro. Todo ello estará regulado por la normativa vigente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

12.24. El personal que, por su cuenta, aporte o pertenezca a la Empresa adjudicataria, no tendrá vinculación alguna con S.M.S. (Servicio Murciano de Salud), por lo que no tendrá derecho alguno con respecto al mismo, ni en su virtud con respecto a los Centros Sanitarios donde realice su función, toda vez que depende solo y exclusivamente del contratista; el cual ostenta todos los derechos y deberes respecto de dicho personal con arreglo a la legislación vigente, aún cuando las medidas que adopte, sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación de contrato.

13. DE LA INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

13.1. Para ejercer las funciones de control e inspección que se deriven del desarrollo del contrato que se establezca, el Area IX cuenta con su Responsable Técnico.

13.2. No obstante, el Area IX podrá tomar, además, y en cualquier momento, las medidas de control que considere oportunas para



la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la adjudicataria, como consecuencia del presente Pliego, Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de las que se contemplen en el contrato que de él se derive.

- 13.3.** En este sentido, la Gerencia de Area excepcionalmente podrá encargar las inspecciones de instalaciones y equipos a cualquier O.C.A. de su elección, cuyo costo será abonado por el adjudicatario,
- 13.4.** La facturación será por meses vencidos y vendrá acompañada de documento acreditativo de haberse realizado los trabajos programados a plena satisfacción o con los reparos pertinentes debidamente conformado por el Responsable Técnico del Area IX.

14. EMPRESAS LICITADORAS.

- 14.1.** Siempre el adjudicatario, y en todos los casos que marca la legislación está obligado a cumplir las Leyes, Reales Decretos, Ordenes y Normas que versen sobre los mantenimientos objeto de este contrato, tanto de la CE, el Estado Español, Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de los Ayuntamientos de la localidad en la que se encuentren ubicados los diversos centros.
- 14.2.** Estarán inscritas o registradas en cuantos Organismos Nacionales, Autonómicos o Municipales corresponda, como empresa autorizada y que le sean exigibles legalmente.
- 14.3.** Se comprometerán a realizar las pruebas a los equipos e instalaciones cada vez que sean necesarias y obtener las autorizaciones correspondientes actuales o que se publiquen durante el tiempo de vigencia del contrato en la CE, el Estado Español y la Comunidad Autónoma, tanto respecto a suministros, venta, instalaciones, homologaciones y reparaciones, llevando a efecto y por su cuenta todas las verificaciones, certificaciones, pruebas, etc. y entregarán la



documentación correspondiente, sin que la Gerencia se vea obligado a pago o indemnización alguna.

- 14.4.** El adjudicatario deberá establecer en el Servicio de Mantenimiento del Hospital la documentación Técnica y Legal necesaria.

15. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

A) Tratamiento de datos de carácter personal:

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares.

La Gerencia de Área IX Vega Alta del Segura, puede llegar a ceder a la empresa o empresas adjudicatarias en el ejercicio del derecho reconocido en el apartado 12 de la Ley 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal algunos datos de carácter personal si fuesen necesarios para la prestación del suministro o servicio que en su caso desempeñen.

La empresa y empresas adjudicatarias se comprometen a tratar los datos personales cedidos únicamente para llevar a cabo la prestación del suministro o servicio y se compromete a tratarlos conforme a las instrucciones de la Dirección Gerencia del Area IX Vega Alta del Segura, o persona en quien delegue y no los aplicará o utilizará con fin distinto al necesario para la prestación del suministro o servicio, ni los comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al marco de esta relación directa.

La empresa o empresas adjudicatarias y sus responsables se comprometen igualmente a mantener un nivel de seguridad adecuado a los datos manejados, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.



Una vez extinguido el contrato, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la Gerencia de Área IX Vega Alta del Segura, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. En el caso de que la empresa o empresas adjudicatarias destinen los datos a otra finalidad o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente documento, responderá de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa asegurará y se responsabilizará de que sus empleados y/o colaboradores, reciban los datos únicamente en la medida en que sea necesario su conocimiento para la prestación del suministro o servicio pactado.

Si la empresa adjudicataria precisase el acceso telemático al sistema de información de la Gerencia de Área IX Vega Alta del Segura, se compromete a cumplir la normativa e instrucciones internas establecidas por la mencionada Gerencia y por los órganos administrativos de los que dependen en materia de telecomunicaciones, a fin de quedar garantizados la confidencialidad y demás exigencias legales preceptuadas en la legislación de Protección de Datos de carácter personal y reglamentación de medidas de seguridad que la desarrolla.

B) 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 de Área IX Vega Alta del Segura 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 de Área IX Vega Alta del Segura, sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato.

Cieza, 10 de septiembre de 2014.

Directora de Gestión
Área IX-Vega Alta del Segura

Fdo: Carmen Sarabia Bermejo

ANEXO A - RELACION DE PERSONAL

Nº	CATEGORIA	JORNADA	ANTIGÜEDAD	TIPO CONTRATO
----	-----------	---------	------------	---------------



1	OFICIAL 1ª	COMPLETA	19/08/2006	OBRA
2	ENCARGADO	COMPLETA	01/03/2006	INDEFINIDO
4	OFICIAL 1ª	COMPLETA	06/07/2009	OBRA
5	OFICIAL 1ª	COMPLETA	01/06/2007	OBRA
6	OFICIAL 1ª	COMPLETA	07/07/2004	OBRA
7	OFICIAL 1ª	COMPLETA	18/09/2007	OBRA
8	OFICIAL 1ª	COMPLETA	16/01/2001	OBRA
9	OFICIAL 1ª	COMPLETA	05/04/2010	OBRA
3	OFICIAL 2º	COMPLETA	03/04/2013	OBRA
10	OFICIAL 2ª	COMPLETA	06/06/2013	OBRA

ANEXO – B

Relación de centros dependientes de la Gerencia de Area IX Vega Alta del Segura.



- Hospital de la Vega Lorenzo Guirao
- Centro de Salud de Cieza-Oeste
- Centro de Salud de Cieza-Este
- Centro de Salud de Blanca.
- Centro de Salud de Abarán
- Consultorio de la Estación de Blanca.
- Consultorio San José Artesano/Abarán
- Consultorio de la Hoya del Campo.

ANEXO C
CRITICIDAD DEL TIPO DE ZONA



ZONAS CRÍTICA

- CPD
- Unidades de Cuidados Intensivos
- Unidades de aislados
- Quirófanos
- Reanimación
- Bloque Quirúrgico
- Urgencias
- Diálisis
- Hemodinámica
- Hospital de Día Quirúrgico (excepto los locales de consulta que son área intermedia)
- Farmacia

ZONAS SEMICRÍTICA

- Unidades de Hospitalización y otros puestos pacientes encamados
- Laboratorios
- Anatomía patológica
- Diagnóstico por Imagen (excepto RAD CONVENCIONAL URGENCIA que es crítica)
- Rehabilitación
- Unidad del Dolor
- Hospital de Día Médico
- Consultas Externas-Gabinetes

El resto de Áreas no contempladas antes serán consideradas NO CRÍTICAS.



ANEXO D **FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO II**

AREA FUNCIONAL	INDICADORES DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD II
Unidad de Reanimación	% Camas NO disponibles Camas operativas (computarán como camas operativas las funcionantes no las instaladas)
Área Quirúrgica	% Cirugías CON incidencias Cirugías realizadas
Farmacia (zona estéril)	% Tiempo CIERRE/ tiempo diario de funcionamiento
Hospital de Día	% Camas NO disponibles camas funcionantes
Urgencias (todas las Áreas y Servicios)	% Boxes NO disponibles boxes funcionantes
	Camas observación NO disponibles/ camas de observación funcionantes
Consultas y Gabinetes	Nº de consultas no disponibles/ consultas funcionantes
Unidad de Rehabilitación	Nº de puestos de rehabilitación no disponibles/puestos funcionantes
Alojamiento residencial y habitaciones de guardia	% Camas NO disponibles Camas operativas (computarán como camas operativas)
Farmacia	Nº de m2 no disponibles/m2 funcionantes
Radiología	Nº de pruebas no realizadas/pruebas realizadas
Áreas Administrativas	Nº de m2 no disponibles/m2 funcionantes
Áreas de Suministros	Nº de m2 no disponibles/m2 funcionantes
Zona industrial	Nº de m2 no disponibles/m2 funcionantes
Salas de máquinas	Nº de salas no disponibles/salas funcionantes



ANEXO E **INDICADORES NIVEL DE SERVICIOS**

NIVEL 1: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

DENOMINACION	NIVEL SEVERIDAD
Los Protocolos de Mantenimiento (PM) POR TIPO 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: <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
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: <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
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.,	MEDIA
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.	BAJA
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.	MEDIA
Los Controles de Calidad del Servicio se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia del Hospital.	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 INSTALACION O EQUIPOS

DENOMINACIÓN	NIVEL DE SEVERIDAD
Los trabajadores del Operador del Servicio 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, materiales, y espacios de trabajo a usar.	ALTA
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 RRHH 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 Hospital	MEDIA
El personal del OS no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes.	ALTA
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 REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO

DENOMINACIÓN	NIVEL DE SEVERIDAD
Se presenta la información requerida por el Hospital 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 Hospital).	ALTA
El prestador del servicio cumple los requisitos de la LOPD	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

