PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

"SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL NUEVO HOSPITAL DEL CARTAGENA"

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN. NECESIDADES A SATISFACER 3
1.1. INTRODUCCIÓN 3
1.2. NECESIDADES A SATISFACER 4
1.3. ORDEN DE PRELACION DE DOCUMENTOS. 4
2. INGENIERÍA DE MANTENIMIENTO 5
3. OBJETO 6
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN 6
5. ALCANCE 7
5.1. ESTUDIO INICIAL 7
5.2. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO ASISTIDA POR ORDENADOR (GMAO) 11
5.3. TALLERES, ALMACENES Y ARCHIVO 13
5.4. NIVEL DE ACTIVIDAD 14
5.5. SISTEMA DE GESTIÓN CENTRALIZADA. OPERACIÓN ESTABLE, SEGURA Y EFICIENTE 17
5.6. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA LEGIONELOSIS 17
5.7. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS. REPUESTOS Y MATERIALES 18
5.8. ÚTILES, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE TRANSPORTE 20
5.9. AUTORIZACIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y SIMILARES 21
5.10. OTRAS ACTUACIONES 22
6. NIVEL DE SERVICIO 24
6.1. FALLOS DE CALIDAD Y DE DISPONIBILIDAD. PENALIZACIONES ECONÓMICAS 24
6.2. OTROS INDICADORES DEL RENDIMIENTO: BSC Y AUDITORÍAS 27

7. INICIO DE LA PRESTACIÓN 29
7.1. INICIO DE LA PRESTACIÓN. 29
7.2. SIMULTANEIDAD DEL ALCANCE 29
8. RECURSOS HUMANOS 29
8.1. DOTACIÓN. INDICACIONES GENERALES 30
8.2. TITULACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMAS 35
8.3. FORMACIÓN CONTINUA 38
8.4. DIRECCIÓN DE GISCARMSA 38
8.5. RESERVA DE DERECHO 39
9. SUBCONTRATACIÓN 39
10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 40
11. SITUACIONES DE EMERGENCIA 40
12. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJOS 41
13. RÉGIMEN DE SUMINISTROS DE ENERGIA, GAS, AGUA Y TELEFONO, PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO. 42
14. COMPRENSIÓN DEL "UNIVERSO DE LA PRESTACIÓN" 42
15. RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA 43
16. PRESTACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CEAO. 43
ANEXOS 44
ANEXO I. INDICADORES DE CALIDAD Y DE DISPONIBILIDAD 45
ANEXO II. MOGAF 74
ANEXO III. PROYECTO 75
ANEXO IV. MOBILIARIO NO CLÍNICO 76
ANEXO V. PRESTACIONES ADICIONALES AL CEAO. 78

En este Pliego de Prescripciones Técnicas, el vocabulario específico que guarde relación con la ingeniería o gestión de mantenimiento se entenderá tal como se haya definido en el Manual de Organización y Gestión de Activos Físicos de GISCARMSA.

1. INTRODUCCIÓN. NECESIDADES A SATISFACER

1.1. INTRODUCCIÓN

La infraestructura sanitaria que constituye el complejo inmobiliario del HOSPITAL DE SANTA LUCIA DE CARTAGENA (NHC) es propiedad de la GESTORA DE INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA S.A.U. (GISCARMSA). Dicho hospital se encuentra cedido en uso al Servicio Murciano de Salud, a través de la Consejería de Sanidad, en régimen de arrendamiento operativo. Este régimen está regulado por un "Convenio Específico de Arrendamiento Operativo" cuyo objeto es dicha cesión y su acrónimo es CEAONHC o simplemente CEAO.

La principal obligación que asumió Giscarmsa, como transferencia de riesgo de disponibilidad, es la de mantenimiento y conservación del complejo para el uso que le es propio, es decir el sanitario. Esta obligación se concreta en la estipulación primera del CEAO. Puntos 1 y 2 y anexo 4.

Giscarmsa definió y concretó el Servicio de Mantenimiento Integral del Edificio (SMIE)

en un Programa Planificado del Servicio (PPS) que acordó con el Servicio Murciano de Salud (SMS), según lo establecido en el CEAO. Dicho PPS es la base de este pliego de prescripciones técnicas.

1.2. NECESIDADES A SATISFACER

Para cumplir esa obligación necesita contratar una empresa que se haga cargo del SMIE. Transfiriéndole el riesgo de disponibilidad, asumido por ella, derivado de la explotación del servicio de mantenimiento, no de la sustitución o reposición de activos físicos que no son objeto de este contrato.

La transferencia de riesgo citada se materializa en fallos que dan lugar a deducciones económicas.
El Anexo 4 del CEAO especifica las condiciones de prestación, mediante la definición del nivel exigible a los servicios complementarios, asignando riesgos por calidad y disponibilidad a través de los indicadores definidos al respecto. La herramienta para el seguimiento de la prestación se llama Sistema de Gestión de Servicios Complementarios (SGSC).

Para mejorar su capacidad de alcanzar dichos “niveles de servicio”, en el SMIE, GISCARMSA decidió adaptar las prácticas operativas de mantenimiento del sector industrial al sector hospitalario, en el marco de la “Ingeniería de Mantenimiento” que se expone en el apartado 2.

Con ese fin ha desarrollado un Manual de Organización y Gestión de Activos Físicos (MOGAF o, “el Manual”) que, basado en una visión estratégica a largo plazo, pretende asegurar la calidad operativa y disponibilidad de activos, garantizando además los preceptos de conservación patrimonial, respeto al medioambiente y prevención de riesgos; todo dentro de un contexto económico adecuado.

1.3. ORDEN DE PRELACION DE DOCUMENTOS.

El contenido del MOGAF se considera como primer documento en el orden de prelación, a continuación este pliego. En todo caso la interpretación de discrepancias entre el y los demás que definen el contrato serán competencia del JOGAF (Jefe de

organización y gestión de activos físicos). El responsable del contrato recabará la información de este en esos casos.

2. INGENIERÍA DE MANTENIMIENTO

En el SMIE, se distingue la ingeniería de mantenimiento de la gestión de mantenimiento. Si bien la ingeniería y la gestión de mantenimiento tienen objetivos o metas similares (por ejemplo, y durante un cierto período del ciclo de vida de una empresa, uno de ellos podría ser la consecución de una disponibilidad dada de los equipos a un mínimo coste), es necesario destacar que el entorno en el que ambas operan difiere notablemente [Dhillon, 2002]. De manera más específica, la ingeniería de mantenimiento es una función analítica, cuyo desarrollo debe de ser por tanto metódico y dotado de una alta premeditación. Por el contrario, la gestión de mantenimiento se realiza, normalmente, en circunstancias adversas y con alto nivel de estrés, teniendo como objetivo prioritario la inmediata restitución de los equipos a sus condiciones de operación, utilizando para ello todos los recursos disponibles [Crespo y otros, 2004].

Así, en GISCARMSA se persigue el aislamiento del día a día de mantenimiento (gestión), inmerso en un clima de presión que impide el estudio y análisis detallado de las mejores políticas a seguir, del **I+D+*i*** de mantenimiento (ingeniería), de ineludible necesidad para la reducción de costes y minimización del riesgo asociado.

El MOGAF es fruto de ese análisis premeditado, y especialmente en su Capítulo III, refleja el modo en base al cual se ha de gestionar el avatar diario del SMIE. Cuando se requiera protocolizar una situación no prevista en el MOGAF, será GISCARMSA quien establezca el procedimiento a seguir, sin menoscabo de que sea el personal del adjudicatario quien lo transcriba.

La implantación continua y progresiva del modelo de mantenimiento de GISCARMSA seguirá la hoja de ruta marcada por el procedimiento "**SMIE.PG041_F8.03** Desarrollo general del SOGAF tras su implantación inicial. Prioridades de desarrollo cuantitativo de aplicaciones piloto".

3. OBJETO

La prestación del Servicio de Mantenimiento Integral del Edificio en el Nuevo Hospital de Cartagena, para satisfacer las Necesidades expuestas, basándose en la Ingeniería de Mantenimiento descrita y atendiendo al Ámbito de Aplicación y al Alcance definidos en los apartados que siguen.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El servicio de mantenimiento integral comprenderá todos los elementos del NHC (inmueble o parcela) sean de las instalaciones técnicas, de la obra civil o del mobiliario no clínico, con las excepciones que más adelante se detallan.

Se distingue obra civil de instalaciones por costumbre y porque es más sencillo, por su concreción y limitado alcance, definir la gestión del mantenimiento de las instalaciones que el de los elementos constructivos propiamente dichos como: cimentación, estructuras, cerramientos, cubiertas, particiones interiores, revestimientos, carpinterías, cerrajería, acristalamiento, elementos de urbanización, de iluminación, etc.
Quedan excluidos aquellos elementos que sean instalados por los prestadores del resto de Servicios Complementarios, por los prestadores de las Actividades Comerciales del NHC y por la administración sanitaria regional, incluso por el propio hospital; esta última se encargará, entre otros, del equipamiento relativo a la electromedicina. Los Servicios Complementarios y las Actividades Comerciales del NHC se enumeran en el Capítulo I del MOGAF.

En general, quedan excluidos todos los elementos no instalados por GISCARMSA. Además, también quedan fuera del ámbito de aplicación los elementos que, aún instalados por GISCARMSA, se enumeran a continuación:

1. Equipamiento con el que se han dotado las centrales de esterilización.
2. Equipamiento con el que se han dotado las cafeterías (público y personal).
3. Barreras y sistema de control exclusivos de los aparcamientos explotados por GISCARMSA.

4. Centralita telefónica.

A título ilustrativo, sin carácter limitativo ni excluyente, se adjunta en el Anexo III el Proyecto del hospital; análogamente, en el Anexo IV se presenta una relación indicativa del mobiliario no clínico. Se ha de asumir cierto grado de inexactitud en estos dos anexos.

5. ALCANCE

Todas las actuaciones que se listan a continuación, se indique o no expresamente en las mismas, serán por cuenta del adjudicatario, a su riesgo y ventura.
Igualmente, toda la documentación con la que trabaje el adjudicatario, relacionada con el Objeto del contrato y elaborada por él o suministrada por GISCARMSA o por cualesquiera otros terceros, será propiedad única y exclusiva de dicha empresa.

5.1. ESTUDIO INICIAL

Paralelamente al inicio de la ejecución material del mantenimiento, el adjudicatario del contrato deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Formación obligatoria de su personal en el MOGAF. Ineludiblemente, el adjudicatario deberá formar en el MOGAF a la plantilla de trabajadores que adscriba al contrato; el apartado *"I.4.13. Homologación de recursos y actividades"* de tal Manual describe el cómo y el porqué.
2. Formación de su personal en el manejo y comprensión del sistema de gestión centralizada del NHC, para lo que GISCARMSA aportará los manuales de los que disponga (ver apartado *5.5.*). La obligatoriedad de esta formación quedará limitada a los "operadores de hospital" (ver apartado *8.1.2.*).
3. Dotación de cuantos equipos informáticos (ordenadores de sobremesa, impresoras, teléfonos, etc.) sean necesarios para la operación estable, segura y eficiente de las instalaciones (ver apartado *5.5.*). Las licencias del sistema de gestión centralizada serán por cuenta de GISCARMSA, así como los recursos propios del *medio* (infraestructura de red).
4. Estudio, análisis e inventario físico de todos los elementos instalados por GISCARMSA en el NHC. Se facilitará al adjudicatario el inventario existente en

el momento del inicio de los trabajos y la documentación en formato digital editable disponible. Los elementos no instalados por GISCARMSA, contenidos o no en la documentación "as built", no forman parte del alcance. El adjudicatario deberá corregir y completar (en el formato digital *editable* que se le indique, previsiblemente *.dwg* y *.doc*) la documentación *as-built* con la que cuente, debiendo adaptar la misma a la realidad del NHCy asumiendo, en casos deficitarios, cuantos desarrollos "desde cero" procedan. La documentación as-built comprenderá, como mínimo, la siguiente información para cada una de las partes del edificio inventariadas (instalaciones, obra o urbanización)

i) Memoria descriptiva general.
ii) Cálculos.
iii) Esquema de principio.
iv) Planos de distribución.

5. Elaboración de un informe, tras realizar el inventario, donde se señale el estado de la infraestructura (en instalaciones, obra civil y mobiliario no clínico) y se propongan las medidas correctoras oportunas, en las actuaciones o elementos objeto de su actuación, a realizar por el adjudicatario en el periodo del contrato.

6. Clasificación de los elementos inventariados, conforme a las prescripciones del MOGAF (al respecto se recomienda especialmente el análisis detallado del procedimiento **"SMIE.PG036_F7.05** Criterios de imputación de gastos e inversiones"), en activos físicos y repuestos. Esta clasificación deberá ser consensuada con GISCARMSA, siendo preceptiva su aprobación y asumiendo que sólo ella tiene plena capacidad para interpretar el Manual, por lo que en caso de discrepancias, será el criterio dictado por GISCARMSA el que se adopte como definitivo.

7. Codificación, acorde a las prescripciones del MOGAF, de todos los activos pendientes de codificar, especialmente los elementos constitutivos de la edificación, y de sus ubicaciones, etiquetándolos tanto *in-situ* como en planos (en el formato digital *editable* que se le indique, previsiblemente *.dwg*). No constituyen activos físicos y por tanto no tienen porqué ser inventariables ni

mantenibles los equipos o elementos no instalados por Giscarmsa. La etiquetación in-situ, esto es, la etiquetación física del equipo y de la ubicación técnica, se efectuará de un modo tal que las características de operación del activo y las relativas al entorno de éste no degraden los códigos correspondientes; cuando sea posible, tal etiquetación se realizará mediante una placa de acero inoxidable, proporcionando ambas placas, equipo y ubicación, al tamaño del activo en cuestión, prevaleciendo en cualquier caso la visibilidad de sendos códigos.

8. Cuando GISCARMSA no disponga de la misma, recopilación (en castellano y en formato digital, *.doc* o *.pdf*), por contacto con fabricantes y/o instaladores, de la documentación mínima que ha de vincularse a cada activo físico. A saber:

    i) Especificaciones técnicas detalladas.
    ii) Manual de operación y funcionamiento.
    iii) Manual de mantenimiento (planes preventivos).
    iv) Detección básica de modos de fallo.
    v) Despiece del equipo y lista mínima de repuestos recomendados.

    El adjudicatario del contrato deberá presentar una propuesta alternativa cuando el fabricante y/o instalador se niegue a proporcionar alguno de los documentos citados, o cuando habiéndolos proporcionado la calidad de uno o varios de ellos sea, a juicio de GISCARMSA, deficiente. Esta propuesta alternativa será supervisada por GISCARMSA, cuya validación es ineludible, debiendo subsanar el adjudicatario las deficiencias que, en su caso, la citada empresa señale. El adjudicatario justificará fehacientemente los reiterados intentos de contacto con el fabricante en cuestión.

9. Para todo el edificio y sus partes el adjudicatario elaborará el Manual de Uso y Mantenimiento del NHC, regulado por la Ley de Ordenación de la Edificación, en el plazo de tres meses desde la firma del contrato.

10. Como parte integrante del Manual de Uso y Mantenimiento del NHC elaborará un “Manual de Operación y Funcionamiento” global para todo el NHC. Este manual comprenderá, no la operación de equipos concretos, lo cual formará

parte de la documentación entregada por el fabricante oportuno, sino el modo de operar el hospital en su conjunto y las condiciones de seguridad que deben cumplirse en cada caso particular, desarrollando un esquema de cada una de los elementos inventariados (instalaciones, obra civil o urbanización y mobiliario no clínico) en el que se indicará la posición real de todos los elementos en el mismo orden en el que estén físicamente instalados. Explicando, cuando sea el caso *(i)* la función principal, *(ii)* los valores de variables (presión, caudal, temperatura, etc.) que permitan un régimen de funcionamiento óptimo y *(iii)* la posición normal de servicio de todos estos elementos, así como detallando las distintas situaciones de arranque/paro y de emergencia que puedan producirse y las respectivas actuaciones a acometer (procedimiento de actuación ante un corte de suministro eléctrico/gas/agua, procedimiento de actuación ante una contaminación en el agua para hemodiálisis, rotura de vidrios o carpinterías exteriores, relación de alarmas críticas y procedimientos de repuesta, etc.). El Manual de Operación y Funcionamiento contemplará la descripción de las lógicas de control programadas en cada una de las instalaciones que se hayan automatizado. El objetivo principal será la descripción de cómo estabilizar y asegurar la operación conjunta del NHC para que cada uno de los activos físicos trabaje, siempre que no existan limitaciones por diseño, en condiciones nominales; se ha de resaltar que, aunque el mantenimiento preventivo persigue un objetivo en esencia similar al anterior, éste lo hace desde el punto de vista del estado de conservación del elemento, inherentemente ligado a su fiabilidad operacional. El Manual de Operación y Funcionamiento será supervisado por GISCARMSA, subsanando el adjudicatario cualquier deficiencia que ésta detecte y siendo preceptiva la aprobación de la citada empresa.

11. Confección de la lista de referencias de repuestos y materiales, incluyendo a modo ilustrativo la valoración económica de las mismas, con la que inicialmente se dote el almacén.
12. Elaboración del “Plan de Gestión de Residuos del SMIE” en conjunción con la legislación medioambiental vigente. El adjudicatario del contrato se integrará en la Comisión de Residuos del NHC, la cual analizará y, validará o corregirá en aquello que estime oportuno, el mencionado Plan. Ver apartado “5.10. Otras actuaciones”.

13. Adecuación, ajuste y perfeccionamiento del plan de mantenimiento preventivo sobre condición “No invasivo” presentado por el adjudicatario en su oferta de licitación, identificando los activos concretos sobre los que se aplicará. Esta identificación de activos cumplirá, en mínimos, el conjunto de equipos impuesto por GISCARMSA, persiguiendo con ello la salvaguarda de las áreas críticas del hospital.

El carácter de inicial de este estudio, adjetivado como tal porque supondrá una carga de trabajo importante durante los primeros meses de la prestación, lo es sin perjuicio de que cada una de las actuaciones individuales que contempla deban ejecutarse de un modo permanente durante el periodo de vigencia del contrato, de forma que, p. ej., cualquier reforma o modificación de instalaciones y/o espacios quede recogida documentalmente donde corresponda. Sin carácter limitativo ni excluyente, los procedimientos del MOGAF obligarán a la perpetua realización de buena parte de las actuaciones individuales anteriores.

5.2. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO ASISTIDA POR ORDENADOR (GMAO)

GISCARMSA emplea como GMAO el “módulo PM” del ERP SAP que ha sido *adaptado* a lo dictado por el MOGAF. Estando en fase de desarrollo la generación completa de órdenes de trabajo por el programa de gestión. Situación que deberá regularizarse y completarse durante la ejecución de este contrato y será una labor del contratista.

El GMAO es completamente independiente del de Gestión de Servicios Complementarios (SGSC). Aunque el segundo pueda alimentarse de la información del primero.

En este contexto, el adjudicatario del contrato deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

14. Formación general en PM, y específica en el SGSC, de su personal, entendiendo como tal un adiestramiento discriminado según las necesidades específicas de cada colectivo (ingenieros, operarios, etc.) y que garantice la aplicación de lo postulado por el MOGAF (recepción de incidencias, gestión del correctivo, planificación y programación del preventivo, cumplimentación

electrónica de la orden de trabajo, etc.); para facilitar lo anterior, GISCARMSA proporcionará manuales y documentación varia de PM y del SGSC.

15. Dotación de cuantos equipos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (dispositivos tipo PDA para todos los operarios, p. ej.), sean necesarios para la gestión informática del mantenimiento. Las licencias de PM y SGSC serán por cuenta de GISCARMSA, así como los recursos propios del *medio* (infraestructura de red, cableada e inalámbrica).
16. Completar el alta en PM de todos los activos físicos del NHC.
17. Continuar con la carga de datos en PM, es decir, cumplimentación de los campos de cada una de las fichas técnicas (una por equipo y por sistema constructivo) que requieran de una “entrada manual”, esto es, que no se generen automáticamente por el sistema. Los campos de la ficha técnica se enumeran, sin carácter limitativo ni excluyente, en el MOGAF, y su recopilación es responsabilidad del adjudicatario.

Se reitera que PM se entregará con parte de datos incorporados pero no todos, esto es, faltarán activos físicos dados de alta en el mismo (especialmente los de elementos contructivos), por lo que el adjudicatario del contrato deberá realizar, tal como ya se ha comentado, el alta y la carga inicial de todos ellos y de su información asociada, lo que incluye la carga de los correspondientes planes de mantenimiento preventivo. En lo relativo a los citados planes preventivos, el adjudicatario indicará expresamente el *subtipo* concreto de preventivo en el que, según la armonización explicada en el MOGAF, quedan clasificados los planes que se carguen.

Este apartado, que al igual que el anterior supondrá una carga de trabajo importante durante el inicio de la prestación, tendrá carácter permanente. Esto es, el adjudicatario vendrá obligado al uso y empleo de PM del SGSC durante la vigencia del contrato, de forma que quede cubierta la servidumbre que tal GMAO y sistema de control de desempeño demanden. Los operarios de mantenimiento tendrán, a través de los dispositivos móviles tipo PDA con los que deberán contar, una interacción *on-line* directa y continua con PM y con SGSC, por lo que la servidumbre aplicará hasta el mismo puesto de trabajo operativo.

La titularidad de toda la información gestionada por el GMAO y SGSC será, única y exclusivamente, de GISCARMSA, formando parte de su base de datos histórica. El adjudicatario deberá aportar cuanta información se requiera, particularmente por la aplicación de los procedimientos de gestión del MOGAF (se aconseja su estudio minucioso), y generalmente por el devenir diario producto de la prestación del SMIE.

Los datos del personal con acceso a SAP R/3 PM deberán estar a disposición del Departamento de Sistemas de Información de GISCARMSA dentro de los plazos indicados en el MOGAF. A criterio de la citada empresa, causas mayores podrán justificar franjas temporales distintas a las indicadas en este Manual.

5.3. TALLERES, ALMACENES Y ARCHIVO

Los talleres, almacenes y archivo del SMIE se entregarán en las condiciones que se encuentren, aunque a los efectos de este pliego se entienden como desprovistos de "mobiliario de trabajo"; su vista en planta aparece en los planos del Anexo III. El adjudicatario del contrato deberá llevar a cabo, de acuerdo a la documentación al respecto presentada en su oferta de licitación (ver Pliego de Cláusulas Administrativas), las siguientes actuaciones:

18. Adecuación de los espacios destinados a talleres de mantenimiento, aportando todo el mobiliario de trabajo necesario (bancos de trabajo, estanterías, baldas, sillas, etc.).
19. Adecuación de los espacios destinados a los almacenes de mantenimiento, aportando todo el mobiliario de trabajo necesario (estanterías, baldas, sillas, etc.).
20. Adecuación del espacio destinado al archivo de mantenimiento, aportando todo el mobiliario de trabajo necesario (estanterías, baldas, sillas, etc.).

El adjudicatario tendrá la obligación de adaptar los equipamientos anteriores, durante toda la vigencia del contrato, a las necesidades que emanen de la prestación del SMIE.

Estos equipamientos se entienden como un gasto incluido en el precio de licitación. El adjudicatario del contrato no podrá exigir a GISCARMSA amortización alguna de los mismos, aún cuando se ejecute una resolución anticipada del contrato.

Existe la posibilidad de que parte de estos espacios, dibujados en planta como se ha indicado en los planos del Anexo III, haya de ser utilizada por la administración sanitaria regional (responsable del mantenimiento de los equipos de electromedicina, entre otros), en cuyo caso será ésta quien adecue dicha parte.

5.4. NIVEL DE ACTIVIDAD

En el MOGAF se explica, minuciosamente, los niveles de actividad en los que se ha dividido el Área de Gestión de Activos de GISCARMSA (estratégico, táctico y operativo). De todos ellos, al adjudicatario le serán transferidos el nivel de actividad operativo y parte del nivel de actividad táctico, este último en lo referente a la "Ingeniería de Planificación" y a la "Ingeniería de Fiabilidad"; la "Jefatura de Organización y Gestión de Activos Físicos", integrada en el nivel de actividad táctico, queda fuera del Alcance de este contrato.

Se ha de puntualizar que, en el MOGAF, cuando se habla de "contratista" o "contratista ejecutor del SMIE" o "contratista ejecutor de los trabajos de mantenimiento", se hace en referencia, únicamente, al nivel de actividad operativo, tal como se detalla en el punto *"II.3.1. Estructura interna del AGA"* de dicho Manual. Sin embargo, en virtud de lo comentado en el párrafo anterior, el adjudicatario del contrato del SMIE tendrá, adicionalmente, transferido parte del nivel de actividad táctico.

Las responsabilidades que se deriven de tales transferencias serán a riesgo y ventura del adjudicatario, debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

21. Creación de una Oficina Técnica para la prestación de la Ingeniería de Fiabilidad y de la Ingeniería de Planificación, entendiendo que pertenece al nivel de actividad táctico del Área de Gestión de Activos de GISCARMSA. Esta Oficina Técnica, sin perjuicio del punto anterior, actuará, a petición de GISCARMSA, como consultora facultativa en cuestiones relacionadas con el Objeto del contrato, debiendo realizar cuantos estudios e informes se le soliciten.
22. Prestación del nivel de actividad operativo. Se remarca que esta prestación entraña, entre otras, la ejecución material del mantenimiento preventivo y del mantenimiento correctivo. Según la normativa europea, no existen más tipos de

mantenimiento, cualquier otra designación (mantenimiento técnico-legal, p. ej.) es un subtipo de las anteriores; así se entiende en este pliego y como tal deberá entenderlo el adjudicatario del contrato. Especialmente, se subraya que el adjudicatario deberá:

i) Asumir que el SMIE responderá, veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año, en los tiempos máximos de respuesta establecidos en función de la gravedad del fallo y la criticidad de la zona, para la resolución de las incidencias notificadas a través del SGSC y que formen parte de su cometido.

ii) Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo sobre condición "No invasivo", debidamente actualizado y ajustado a los elementos del NHC así como obligatoriamente supervisado y aprobado por GISCARMSA en cada una de sus revisiones.

iii) Ejecutar las acciones de mantenimiento preventivo sobre condición "Invasivo" que se deriven del plan de mantenimiento preventivo sobre condición "No invasivo". Implica la ejecución de actividades de mantenimiento sustanciales (desmontaje y montaje) necesarias para, fundamentalmente, aumentar la fiabilidad operacional de los equipos, restaurando con ello las "condiciones de equilibrio".

iv) Ejecutar el mantenimiento preventivo sistemático "Planes del fabricante" conforme a las indicaciones de los mismos (fabricantes y/o instaladores), debiendo recopilar, tal como se ha enunciado en el apartado *5.1.*, cuanta información al respecto sea necesaria.

v) Ejecutar el mantenimiento preventivo sistemático "Técnico-legal" de acuerdo a la normativa vigente de aplicación (local, regional, estatal o comunitaria). Será obligación del adjudicatario el conocer y cumplir dicha normativa, debiendo comunicar a GISCARMSA cualquier cambio de legislación acaecida durante la vigencia del contrato que pueda implicar la modificación total o parcial de las instalaciones; cuando un cambio legislativo implique la modificación del programa de mantenimiento preventivo sistemático "Técnico-legal", será asumido y ejecutado por el adjudicatario sin coste adicional al precio de adjudicación del contrato. Asimismo, el adjudicatario ostentará la titularidad de los libros de mantenimiento oficiales exigidos en las

distintas normativas técnico-legales en vigor, tomando para sí las responsabilidades que se deriven del cumplimiento y, en su caso incumplimiento (sanciones, daños y perjuicios), del articulado de las mismas.

Se subraya que, probablemente, multitud de actividades preventivas deberán ejecutarse en días festivos y/u horarios nocturnos, para reducir interferencias con la agenda sanitaria, sin que esto suponga sobrecoste económico alguno para GISCARMSA.

Se subraya que, probablemente, multitud de actividades preventivas deberán ejecutarse en días festivos y/u horarios nocturnos, para reducir interferencias con la agenda sanitaria, sin que esto suponga sobrecoste económico alguno para GISCARMSA.

Además de las actuaciones anteriores, como se ha comentado detalladas en el MOGAF, el nivel de actividad operativo incluirá, también, las actuaciones descritas en el apartado *5.5.* de este pliego, las cuales, por su carácter singular (no especificado en el MOGAF), son descritas pormenorizadamente en dicho apartado.

Se considerará como fallo imputable al adjudicatario del SMIE la desviación o incumplimiento de rangos concretos de valores, de determinadas magnitudes físicas, químicas y/o biológicas (temperatura, humedad, conductividad, dureza, etc.), cuyo cumplimiento sea condición necesaria para efectuar la asistencia sanitaria, la prestación de otro servicio u ordenanzas o legislación sectorial. Siempre que la consecución de los mismos dependa directamente de la correcta gestión y/o ejecución del mantenimiento. Siendo responsabilidad del adjudicatario del contrato tanto la recuperación de las condiciones exigidas como las penalizaciones, daños y perjuicios que por ello puedan derivarse.

5.5. SISTEMA DE GESTIÓN CENTRALIZADA. OPERACIÓN ESTABLE, SEGURA Y EFICIENTE

El NHC dispone de un sistema de gestión centralizada, del fabricante Siemens y dentro del Ámbito de Aplicación de este pliego (ver Anexo III), para el control distribuido de las instalaciones de climatización, electricidad, contraincendios, mecánicas y de transporte vertical, cuyo fin, además de operar las instalaciones citadas, es contribuir a la consecución de unas condiciones adecuadas de confort y funcionamiento general. En este contexto, el adjudicatario del contrato deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

23. Operación de las instalaciones del NHC de acuerdo al Manual de Operación y Funcionamiento. Para ello, el adjudicatario deberá valerse, aunque no limitarse, del sistema de gestión centralizada, pues éste es una herramienta de extrema utilidad al respecto.
24. Mantenimiento de las condiciones de confort en aquellas estancias en las que no existan requerimientos especiales de atemperamiento.
25. Comunicación obligatoria al Help Desk (definido éste en el MOGAF) de cuantas posibles anomalías de mantenimiento atisbe el personal del adjudicatario adscrito al contrato, como parte de la operación estable y segura del centro hospitalario.
26. Seguimiento de las actuaciones más importantes, relativas a la operación del hospital (arranque y/o paro de equipos, conmutación de redundantes, baipás de líneas, etc.), en el oportuno “Libro de Turno”, el cual deberá estar permanentemente actualizado.

5.6. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA LEGIONELOSIS

Aunque forma parte del mantenimiento preventivo sistemático “Técnico-legal”, exigido en este pliego, se han querido resaltar las actuaciones que en relación con la legionelosis deberá asumir el adjudicatario:

27. Cumplimiento de la normativa vigente de aplicación, ya sea de ámbito local, regional, estatal o comunitario. Serán de aplicación, pues, todas las actuaciones dispuestas en el RD 865/2003 de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y el control de la

legionelosis (mantenimiento de las instalaciones, tratamiento de las mismas, etc.). Todos los medios auxiliares requeridos para el cumplimiento de los antedichos criterios higiénico-sanitarios, especialmente en lo referido a productos químicos y realización de analíticas y controles, serán por cuenta del adjudicatario.

5.7. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE ACTIVOS FÍSICOS. REPUESTOS Y MATERIALES

De acuerdo a la Ingeniería de Mantenimiento, esto es, de acuerdo a lo establecido por el MOGAF y del modo que éste dicta, el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

28. Mantenimiento y reparación incondicional de los activos físicos del NHC hasta el momento de su reposición, esta última a cargo de GISCARMSA. La reposición de un activo físico se justificará por la obsolescencia técnica y/o económica del mismo, y únicamente el personal propio de GISCARMSA tendrá competencias para aprobar la sustitución de un equipo.
29. Adquisición, suministro e instalación de cuantos repuestos sean necesarios; se remarca que como repuesto será considerado todo elemento no clasificado como activo físico (ver apartado *5.1.* de este pliego), existiendo “repuestos *funcionantes*” y “repuestos *no funcionantes*”. Los repuestos serán siempre originales; en el supuesto de que el original no se encuentre en el mercado, el utilizado deberá ser presentado a GISCARMSA para su aprobación, verificando ésta que es de características equivalentes al primero, acto que puede conllevar el sufrago, por parte del adjudicatario, de pruebas y ensayos en laboratorios oficiales o empresas especializadas.
30. Adquisición y suministro de cuantos materiales consumibles (potencialmente de un solo uso) sean necesarios para ejecutar el mantenimiento del NHC. A título ilustrativo, sin carácter limitativo ni excluyente:

    i) Productos de limpieza general (detergentes, p. ej.), productos de limpieza específicos para elementos de la instalación eléctrica (spray dieléctrico para limpieza de contactos, p. ej.), cepillos, desengrasantes, decapantes, algodón, trapos o similares.

ii) Aceites corrientes, grasas, lubricantes, *aflojatodos*, todo tipo de cargas de gas (a excepción del que sea utilizado como combustible), etc.

iii) Biocidas y todo tipo de productos necesarios para el tratamiento físico, químico y/o biológico del agua y de cualquier otro fluido que lo requiera.

iv) Etiquetas, terminales, bridas, clemas, cinta aislante, regletas de conexión, etc.

v) Tornillería, tacos de fijación y pequeños accesorios, remaches, etc.

vi) Papel de lija, pasta esmeril, cartón para juntas, etc.

vii) Productos de estanqueidad, material soldante (estaño, electrodos, etc.), etc.

viii) Productos tales como masillas, estopas, teflón, cáñamo, colas, pegamentos y todo tipo de sellantes (siliconas, resinas, etc.).

ix) Yeso, cemento, grava, arena, escayola, ladrillos, pinturas, azulejos, barnices, aluminio, acero, hierro, madera, etc.

31. La gestión del almacén de repuestos y materiales consumibles será, también, una obligación del adjudicatario del contrato, pudiendo utilizar para ello el software que estime oportuno siempre que éste sea capaz de exportar el listado de repuestos y materiales a un archivo electrónico cuyo formato (hoja de cálculo o similar) y contenido (principal e ilustrativamente, descripción y coste unitario de cada referencia y existencias de las mismas) será determinado por GISCARMSA.

    Luego, está incluida en el precio de licitación la responsabilidad de no incurrir en roturas de stock, debiendo determinar el adjudicatario los puntos de pedido y los stocks de seguridad; labor ésta que, en principio, será encomendada a la consultoría facultativa de la Oficina Técnica. No obstante, GISCARMSA, si así lo decide, podrá establecer niveles mínimos para determinados repuestos estratégicos. El control *on-line* de la adecuada gestión del almacén de repuestos se efectuará a través del flujograma de trabajo implementado por GISCARMSA (expuesto en el MOGAF), sin menoscabo de que dicha empresa solicite al adjudicatario, en cualquier momento, todo tipo de informes técnico-económicos referentes a la organización del almacén. Se subraya que el MOGAF establece mecanismos de auditoría exhaustiva del almacén.

El adjudicatario hará constar expresamente, en sus contratos con terceros, que los repuestos y/o materiales a entregar por estos no quedan sometidos a reservas de dominio ni a embargos u otros gravámenes que obliguen a GISCARMSA, la cual ejercerá el pleno dominio sobre los mismos desde que lleguen al NHC.

5.8. ÚTILES, MÁQUINAS, HERRAMIENTAS Y MEDIOS DE TRANSPORTE

El adjudicatario deberá disponer de todos los útiles, máquinas, herramientas y medios de transporte necesarios para materializar el Objeto del contrato. A título ilustrativo, sin carácter limitativo ni excluyente:

32. **Herramientas de mano**: llaves fijas, de estrella, de vaso, de tubo, inglesas, de grifa, destornilladores, martillos, limas, escofinas, arcos de sierra, cortafríos, mordazas, pinzas de acero, gatos, tijeras, alicates, tenazas, cintas métricas, calibres y galgas, linternas, palas y paletas, llanas y espátulas, útiles de enlucido y alisado, niveles y plomadas, etc. Cada operario de mantenimiento será dotado con las herramientas de mano que su puesto de trabajo requiera.
33. **Equipos de medida**: analizadores registradores de energía trifásica (kW, V, I, cos φ), medidores de aislamiento, equipos verificadores de interruptores magnetotérmicos, multímetros, medidores de tensiones de contacto aplicadas en tomas de corriente, variadores de tensión portátiles, medidores de continuidad de circuitos eléctricos, luxómetros, dinamómetros, tacómetros, anemómetros, psicrómetros, sonómetros, juego de manómetros de precisión, juego de termómetros de precisión, analizadores de acidez de aceite, analizadores de agua, medidores de pérdidas de carga en evaporadores y condensadores, medidores de PH y cloro, medidores de distancias, pértigas y botes de humos para test de detectores de incendios, etc. Los equipos de medida estarán debidamente dispuestos en los talleres de mantenimiento, sin menoscabo de que alguno de ellos forme parte del equipo de mano de cierto puesto de trabajo; en cualquier caso, el acceso a estos equipos de medida deberá ser inmediato.
34. **Equipos generales**: equipos de soldadura autógena y oxicorte, de soldadura eléctrica, de soldadura por gas, compresor, bombas de presión hidráulica, bombas de vacío, bombas de lavado de circuitos, curvadora de tubos,

roscadora y abocardadora de tubos, taladradora, amoladora radial, andamiajes, etc. Los equipos generales estarán debidamente dispuestos en los talleres de mantenimiento, ordenados de un modo tal que su acceso sea inmediato.

35. **Medios de transporte**: Coches, furgonetas, camiones, elevadores y cualquier medio de trasporte necesario.

En general, todos los medios auxiliares requeridos para materializar el Objeto del contrato serán por cuenta del adjudicatario. GISCARMSA no asumirá cargos algunos derivados de una insuficiencia en este sentido, sin que ello excuse la adecuada ejecución de los trabajos.

5.9. AUTORIZACIONES, PERMISOS, LICENCIAS Y SIMILARES

En la medida que el SMIE exija, el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

36. 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.
37. Obtener todas aquellas certificaciones que se soliciten para instalaciones que reglamentariamente requieran ciertas exigencias técnicas o cualificaciones oficiales.
38. Llevar a cabo todos los controles de calidad, inspecciones (a través de Organismos de Control Autorizado cuando así se demande), investigaciones técnicas y económicas, ensayos de laboratorio y similares que exijan las disposiciones vigentes. Se incluyen en este apartado los informes medioambientales específicos que para el SMIE puedan exigirse.

Cualquier sanción, daño o perjuicio que pueda derivarse para GISCARMSA del incumplimiento de lo dispuesto en los tres puntos anteriores será trasladada al adjudicatario, pudiendo descontarse de las cantidades pendientes de pago.

Un retraso en la ejecución de los trabajos o servicios, provocado por la obtención de cualquiera de los documentos citados anteriormente, será considerado como un retraso en la ejecución del mantenimiento, imputable únicamente al citado

adjudicatario y no admitiendo GISCARMSA su excusa por acciones u omisiones de terceros.

Será entregada a GISCARMSA una copia original de toda la documentación oficial que resulte del cumplimiento de las tres actuaciones descritas con anterioridad.

5.10. OTRAS ACTUACIONES

Además de las ya enunciadas, el adjudicatario deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

39. Si hiciera falta, construcción, y posterior derribo y limpieza de espacios, de almacenes, talleres y/o cobertizos necesarios para la prestación del SMIE o destinados a la protección de la plantilla, equipos, repuestos o materiales delicados, atendidos por el personal necesario para su funcionamiento y dotados de las correspondientes instalaciones que puedan necesitar (drenajes, acometidas de luz, agua, telefonía, etc.).
40. El diseño y ejecución, y obviamente conservación y mantenimiento, de las instalaciones de suministro de energía y agua, así como de otras instalaciones auxiliares, requeridas, directa o indirectamente, para la prestación de la asistencia sanitaria. Lo anterior se entiende como “adecuación a la explotación” de las infraestructuras existentes (tomas de fuerza, puntos de luz, puntos de red, tomas de agua, desagües, etc.).
41. Trabajos de albañilería (demoliciones y excavaciones menores, apertura y/o cierre de zanjas y rozas, apertura y/o cierre de huecos en techos y suelos, etc.), carpintería (de madera y/o metálica), cerrajería, fontanería, pintura y, en general, el propio de cualquier oficio, que sean requeridos para el montaje y/o desmontaje de todo tipo de elementos, bien para adecuar el NHC a las necesidades que durante la operativa diaria emanen (pequeñas ampliaciones y/o modificaciones diversas), bien para poder efectuar la reposición de los equipos obsoletos (bajas y altas de activos físicos).
42. Trabajos de albañilería (demoliciones y excavaciones menores, apertura y/o cierre de zanjas y rozas, apertura y/o cierre de huecos en techos y suelos, etc.), carpintería (de madera y/o metálica), cerrajería, fontanería, pintura y, en general, el propio de cualquier oficio, que sean requeridos a raíz de la avería y/o el mantenimiento de un equipo, de modo que se restituyan las condiciones

óptimas de funcionamiento. Aunque este tipo de actuaciones son inherentes al mantenimiento correctivo (fundamentalmente, en este supuesto, de la obra civil), se ha querido remarcar la obligatoriedad de las mismas.

43. Supervisión y auditación, según las directrices de GISCARMSA, de los planes de mantenimiento y el estado físico de aquellos elementos que, habiendo sido instalados por la citada empresa, queden fuera del Ámbito de Aplicación del contrato.
44. Descarga, carga y transporte de todos los elementos y/o materiales que lleguen o salgan del centro, referentes a la prestación del SMIE.
45. Pequeños traslados, montaje y/o desmontaje de mobiliario, estanterías, archivos, electrodomésticos y similares.
46. Retirada y destrucción y/o reciclaje de los residuos producidos por la actividad de mantenimiento, de acuerdo al “Plan de Gestión de Residuos del SMIE” elaborado; la Comisión de Residuos velará por la correcta ejecución del antedicho Plan. GISCARMSA quedará liberada de cualquier responsabilidad originada a raíz de incidentes medioambientales causados por el adjudicatario, que será quien responda de los mismos.
47. Limpieza de los elementos (de las instalaciones técnicas, de la obra civil y del mobiliario no clínico) situados en espacios, recintos, cubiertas o lugares cuyo acceso esté restringido y limitado al personal del SMIE, así como la limpieza de materiales sobrantes y de vertidos y similares tras la ejecución de los trabajos de mantenimiento. Si el adjudicatario no cumpliera lo anterior, GISCARMSA tendrá derecho a que ello se ejecute por terceros que actúen siguiendo sus instrucciones, deduciendo su importe de los pagos debidos al adjudicatario.
48. Resolución de cuantas cuestiones y/o contratiempos surjan, especialmente durante el periodo de puesta en marcha y equipamiento del centro hospitalario, referentes a las instalaciones técnicas, a la obra civil y al mobiliario no clínico. En general, apoyo a la implantación y explotación del resto de Servicios Complementarios y a lo requerido por la administración sanitaria regional durante la vigencia del contrato.

El diseño de toda *adecuación* deberá ser aprobado por GISCARMSA, cumpliendo con los preceptos de calidad de la misma y con la legislación vigente de aplicación.

6. NIVEL DE SERVICIO

6.1. FALLOS DE CALIDAD Y DE DISPONIBILIDAD. PENALIZACIONES ECONÓMICAS

Una visión general de las prescripciones principales que dicta el Convenio Específico de Arrendamiento Operativo, en lo referente al Objeto del contrato, queda resumida en el Capítulo I del Manual, principalmente en los apartados *"I.4.1. Futura organización administrativa general de cada centro hospitalario"* y *"I.4.3. Orientación estratégica en términos económicos"*.

El adjudicatario quedará sometido a estas prescripciones en la medida en que apliquen al SMIE, asumiendo a su riesgo y ventura todas las consecuencias que por el incumplimiento de las mismas pudieran derivarse para sí o para GISCARMSA.

De especial importancia será todo lo relacionado con los fallos de calidad y de disponibilidad y con el régimen de penalizaciones económicas asociado a ellos; en el Anexo I de este pliego se listan los indicadores de calidad y de disponibilidad a los que se verá sometido el adjudicatario, siendo su responsabilidad el cumplimiento de los mismos, y se expone el grado de criticidad de los servicios asistenciales del NHC.

Los protocolos que se exigen en los indicadores de calidad corresponden, directa o indirectamente, a procedimientos del MOGAF, tomados e forma individual o en combinación. Si se detectará alguna inconsistencia al respecto será GISCARMSA quien establezca el procedimiento a seguir, sin menoscabo de que sea el personal del adjudicatario quien lo transcriba.

En el supuesto en que el tiempo máximo de corrección del fallo vinculado a un indicador de calidad no esté fijado en el Anexo I (supuesto en el que el indicador estará calificado como TD en el susodicho anexo), será objeto de análisis y determinación como actuación adicional a las indicadas en el apartado "5.1. Estudio inicial", considerando para ello el impacto que tal fallo de calidad pueda tener sobre el SMIE; obviamente, a mayor impacto, menor tiempo de corrección. Los tiempos propuestos por el adjudicatario deberán ser validados por GISCARMSA y, en ausencia

de un acuerdo transcurridos dos meses desde la firma del contrato, serán de aplicación los tiempos de corrección máximos siguientes:

Nivel de severidad del fallo	Tiempo de corrección (TC)	Asignación a zonas funcionales		TC por defecto (minutos)
FCL	TD	NO	Equivalencia a una zona de riesgo intermedio	960
FCM	TD			240
FCS	TD			60
FCL	TD	SI	Zona crítica	240
			Zona intermedia	960
			Zona de bajo riesgo	3.840
FCM	TD	SI	Zona crítica	60
			Zona intermedia	240
			Zona de bajo riesgo	960
FCS	TD	SI	Zona crítica	15
			Zona intermedia	60
			Zona de bajo riesgo	240

donde:

- FCL: Fallo de Calidad Leve.
- FCM: Fallo de Calidad Moderado.
- FCS: Fallo de Calidad Severo.

Los costes (en euros y sin incluir IVA) que el adjudicatario del contrato del SMIE deberá soportar, por cada uno de los fallos de calidad o de disponibilidad en los que incurra, se calculan aplicando la ecuación reflejada en el apartado *"I.4.3. Orientación estratégica en términos económicos"* del Capítulo I del MOGAF, basada en la Unidad Ponderada de Fallo (UPF). En la fecha de redacción de este pliego la UPF que corresponde al SMIE es **61,20 €**. La cual puede estar sujeta a actualización, de acuerdo con el CEAONHC.

Los valores resultantes s.e.u.o son los que siguen:

FALLOS DE DISPONIBILIDAD									
Tipo de fallo	**Severo**			**Moderado**			**Leve**		
CTF	**36**			**12**			**4**		
Tipo de zona	**I**	**II**	**III**	**I**	**II**	**III**	**I**	**II**	**III**
CTZ	**1,50**	**1,00**	**0,50**	**1,50**	**1,00**	**0,50**	**1,50**	**1,00**	**0,50**
COSTE	3.304,78	2.203,19	1.101,59	1.101,59	734,40	367,20	367,20	244,80	122,40

FALLOS DE CALIDAD									
Tipo de fallo	**Severo**			**Moderado**			**Leve**		
CTF	**4**			**2**			**1**		
Tipo de zona	**I**	**II**	**III**	**I**	**II**	**III**	**I**	**II**	**III**
CTZ	**1,50**	**1,00**	**0,50**	**1,50**	**1,00**	**0,50**	**1,50**	**1,00**	**0,50**
COSTE	367,20	244,80	122,40	183,60	122,40	61,20	91,80	**61,20**	30,60

donde:

- CTZ: Coeficiente por tipo de zona, con valor *0,50* para zonas de bajo riesgo (no críticas), *1,00* para zonas de riesgo intermedio (semicríticas) y *1,50* para zonas de alto riesgo (críticas).
- CTF: Coeficiente por tipo de fallo.

El contratista de un Servicio Complementario cualquiera será responsable del fallo, y por ende de la deducción económica asociada a éste, imputado al contratista de otro Servicio Complementario, siempre que se determine que aquel es el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste. Tal determinación corresponderá a GISCARMSA, debiendo acatar el adjudicatario del contrato las decisiones que en lo referido se tomen.

La gestión de los avisos de incidencias, que pueden llegar a ser fallos de calidad o de disponibilidad, se realizará informáticamente a través del SGSC, incluso la determinación final de las deducciones que resulten de aplicación a las facturas.

El adjudicatario tendrá potestad para manifestar su disconformidad ante la imputación de fallos de calidad o de disponibilidad durante las veinticuatro (24) horas posteriores a la confirmación del fallo en el SGSC. Se establece para ello el mecanismo de impugnación. La impugnación podrá ser efectuada por el Delegado del adjudicatario o persona en quien delegue.

Impugnado uno o más fallos derivados de una incidencia, GISCARMSA y el contratista evaluarán conjuntamente las circunstancias que hubiesen concurrido en el origen y posterior subsanación de cada uno de estos fallos; a raíz de ello, GISCARMSA los

calificará como “imputables” o los precalificará como “no imputables”. Si un fallo se califica como imputable, se entiende que GISCARMSA y el contratista aceptan la deducción económica oportuna. En caso de precalificar un fallo como no imputable, implica que tal fallo será tratado en el Comité de Conflictos, donde se decidirá si la impugnación tiene o no efecto.

Si GISCARMSA comprobase una reiterada mala fe, por parte del contratista, en el proceso de impugnación de fallos, o en el uso del SGSC, suprimirá tal facultad del contratista, no pudiendo éste impugnar fallo alguno.

El importe de los fallos de calidad y, en su caso, de disponibilidad, imputables al SMIE, será idéntico para el Servicio Murciano de Salud (SMS), para GISCARMSA y para el contratista. El SGSC los gestionará de forma única y conjunta para las tres partes.

6.2. OTROS INDICADORES DEL RENDIMIENTO: BSC Y AUDITORÍAS

Adicionalmente a los indicadores de calidad y de disponibilidad, el rendimiento del SMIE también será evaluado, principalmente, mediante:

- Los indicadores del cuadro de mando integral (BSC como acrónimo anglosajón de *Balanced Scorecard*) del SMIE, cuya lectura *on-line* proporcionará información en tiempo real de la evolución, estancamiento o involución de dicho Servicio.
- Auditorías periódicas indicadas en el MOGAF: *(i)* auditorías parciales particulares, de tres tipos, *(ii)* auditoría parcial general y *(iii)* auditoría global. Las auditorías parciales particulares serán realizadas por una empresa externa, propuesta por el adjudicatario del contrato y a validar por GISCARMSA; el coste será por cuenta de dicho adjudicatario. El resto de auditorías, la parcial general y la global, serán por cuenta de GISCARMSA. Se indica que el grado de cumplimiento del MOGAF será evaluado, entre otras, a través de una de las auditorías parciales particulares, concretamente la de tipo III.

El cuadro de mando integral del SMIE vigilará y advertirá de las posibles anomalías que se produzcan en este Servicio. Las desviaciones serán objeto de análisis detallado por personal de GISCARMSA, pudiendo solicitar la colaboración del

adjudicatario al respecto; fruto de este análisis, GISCARMSA dará instrucciones para la subsanación de los puntos débiles detectados. La negativa del adjudicatario a acometer las instrucciones dadas por GISCARMSA, cuando a él le competan según las prescripciones de este pliego y del de cláusulas administrativas, podrá suponer la resolución anticipada del contrato, debiendo resarcir a dicha empresa con los daños y perjuicios que se determinen.

Las auditorías periódicas representan un instrumento de control reglado. Podrá suponer la resolución anticipada del contrato, debiendo el adjudicatario resarcir a GISCARMSA con los daños y perjuicios que se dictaminen, un informe desfavorable en *(i)* dos tercios (entendidos como el entero inmediato inferior, o igual, de los mismos) de las auditorías parciales particulares efectuadas en un mismo periodo anual, *(ii)* en la auditoría parcial general o *(iii)* en la auditoría global. Informe desfavorable se entiende por cuanto a las responsabilidades del citado adjudicatario, esto es, cuando el motivo de la anormal situación sea imputable a éste, y siempre que el impacto de la disfunción o disfunciones evidenciadas afecte *(a)* a la seguridad y/o salud de las personas, *(b)* al medio ambiente, *(c)* a la disponibilidad de los activos y *(d)* cuando no dándose las tres circunstancias anteriores, se obtenga un resultado desfavorable en al menos un 15% de los aspectos auditados.

Además de estas auditorías regladas, GISCARMSA podrá establecer, a su juicio y criterio, cualquier otra inspección excepcional (inclusive auditorías parciales, particulares y/o generales, aperiódicas) que estime necesaria, algunas de las cuales podrán generarse a raíz de las indicaciones del BSC. En cualquier caso, la colaboración del adjudicatario deberá ser plena, suministrando cuanta información le sea requerida.

Por su parte, el Servicio Murciano de Salud podrá efectuar las inspecciones, auditorías y controles de funcionamiento del SMIE que considere oportunos, dentro de los límites que establece el CEAO, sin más requisitos que la comunicación previa a GISCARMSA para que por ésta y por el adjudicatario del contrato, conjuntamente con el SMS, fijen la hora y el día para ello.

Podrán aplicarse penalizaciones económicas por vulneración de indicadores de calidad y, en su caso, de disponibilidad, en las condiciones y cuantías ya descritas, cuando ello se constate mediante cualesquiera auditorías.

7. INICIO DE LA PRESTACIÓN

7.1. INICIO DE LA PRESTACIÓN.

El inicio de la prestación del SMIE será inmediato, con la aplicación completa de los niveles de servicio objeto del contrato y de su sistema de control.

Será responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento de todos los requisitos del pliego desde el primer momento. No pudiendo esgrimir este argumento para impugnar la aplicación de deducciones por haber incurrido en fallos de calidad o disponibilidad.

La retribución se adecuará a lo expuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

7.2. SIMULTANEIDAD DEL ALCANCE

Las particularidades inherentes a algunas de las actuaciones manifestadas en el Alcance (fundamentalmente las incluidas en los apartados *5.1.*, *5.2.* y *5.3.* de este pliego), las cuales implican una carga de trabajo significativa en el momento de iniciar la prestación del SMIE, no irán en detrimento del resto de actuaciones expresadas en el aludido Alcance, existiendo cierto grado de simultaneidad por cuanto a la ejecución de todas ellas desde el instante en que se formalice el contrato.

El adjudicatario realizará los trabajos descritos en los apartados *5.1.*, *5.2.* y *5.3.*, de forma continua a lo largo del contrato, para completar o actualizar información.

8. RECURSOS HUMANOS

La subrogación de personal, en los casos que se produzca, no justifica que esté garantizada la dotación necesaria y suficiente de RRHH, debiendo el adjudicatario

completarla o modificarla para adecuarla a las necesidades reales y al riesgo que asume, con el consentimiento previo de GISCARMSA.

No se valora la dotación de recursos humanos en la oferta de licitación, pero esa circunstancia no eximirá al contratista de disponer siempre la dotación mínima exigida por el pliego, en cantidad de personas y formación, ni de aquellas penalizaciones que se deriven y en las que el mismo pueda incurrir por infradotación de recursos humanos.

Asimismo el adjudicatario deberá incorporar cualquier personal adicional que pueda ser requerido para resolver situaciones críticas, especiales o averías complejas inesperadas, así como por acumulación imprevista de trabajos de mantenimiento correctivo o preventivo que puedan presentarse. Asimismo, el adjudicatario asumirá la obligación de que en caso de vacaciones, enfermedad, sanciones, u otras causas cualesquiera de absentismo, queden cubiertas las citadas necesidades del SMIE.

El adjudicatario estará obligado a cumplir la legalidad vigente en cuestiones de contratos de trabajo, tanto para el personal subrogado- en caso de que exista- como para el incorporado posteriormente. Las responsabilidades derivadas de la inobservancia, incumplimiento, etc., de cualquiera de esos preceptos serán exclusivas del contratista del SMIE.

Otras obligaciones del adjudicatario serán: uniformar al personal que trabaje en el NHC; proporcionarle tarjeta identificativa que deberá llevar en lugar visible en todo momento y dotar al personal de los recursos tecnológicos (o materiales) precisos para desempeñar su función, todos ellos por cuenta del adjudicatario.

En general, además de las obligaciones derivadas da la subrogación del personal, el adjudicatario completará, en caso necesario, a su riesgo y ventura, los recursos humanos suficientes para cubrir las necesidades que en todo momento demande el SMIE, de acuerdo a lo estipulado en este pliego y en el de cláusulas administrativas.

8.1. DOTACIÓN. INDICACIONES GENERALES

Las indicaciones generales que siguen presuponen una prestación completa y en condiciones estables del SMIE. Las condiciones anormales o transitorias serán

abordadas por el contratista y Giscarmsa de acuerdo con lo expuesto en el apartado anterior.

8.1.1. Operarios de mantenimiento

La dotación de personal para ejecutar las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo será la suficiente para atender las necesidades del SMIE, en todo momento.

Tal como indica el MOGAF, los trabajos programados no podrán, salvo causa de fuerza mayor, reprogramarse; no pudiendo ser pospuestos debido a los trabajos reactivos que se originen en el día a día, de lo contrario, se estaría favoreciendo el paulatino aumento del correctivo; la consecución de este objetivo es responsabilidad del adjudicatario. La organización y gestión que para ello adopte corre a su riesgo y ventura, debiendo dimensionar sus recursos para que, durante la vigencia del contrato, la carga por trabajos preventivos (en todas sus acepciones: sistemático, sobre condición, etc.) no requiera más del 60% del total de los operarios de mantenimiento (balance porcentual inicial), umbral éste un 10% por encima del previsto en el MOGAF.

Tal como ya se ha indicado en el Alcance, permanentemente, veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año, existirá un retén de guardia en el hospital, cuyo dimensionado formará parte del análisis y cálculo de los recursos humanos destinados a la ejecución material de los trabajos de mantenimiento reactivo. Al respecto, deberá prestarse especial atención a la más que posible simultaneidad de averías, previéndose la eventualidad de que el retén de guardia esté atendiendo una avería cuando sea requerida la reparación de otra/s, no admitiéndose excusas del adjudicatario en este sentido y ejecutándose ineludiblemente las penalizaciones por fallos de calidad y de disponibilidad que correspondan.

8.1.2. Operadores de hospital: operadores de panel y de campo

El adjudicatario del contrato deberá proveer los recursos humanos necesarios para la operación estable, segura y eficiente del hospital, de acuerdo a los requerimientos del apartado *5.5.* del Alcance, veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año. Ya es conocido que esta responsabilidad, no reflejada explícitamente en el MOGAF, será conferida al adjudicatario como parte de sus obligaciones a nivel de actividad operativo.

Orientativamente, se estima necesario, por turno de trabajo:

1. Un “operador de panel”, esto es, una persona para la interactuación con el sistema de gestión centralizada del modo descrito en el apartado *5.5.* del Alcance, función que se ejercerá desde la oportuna Sala de Control del NHC. Será también el responsable directo de comunicar al Help Desk cualquier anomalía del SMIE que atisbe el personal del adjudicatario adscrito al contrato y de llevar el seguimiento de las actuaciones más importantes por cuanto a la operación del hospital en el oportuno “Libro de Turno”.
2. Un “operador de campo”, esto es, una persona para ejecución de cuantas comprobaciones físicas y ejecución de acciones manuales (no automatizadas a través del sistema de gestión centralizada) sean requeridas a petición del operador de panel y/o en base a las actuaciones del apartado *5.5.* del Alcance.

La operación deberá maximizar, como se ha citado, la estabilidad, seguridad y eficiencia del centro. En ocasiones, los operarios de mantenimiento requerirán la operación de determinados equipos (arranque, paro, conmutación de redundantes, baipás de líneas, etc.) para poder efectuar la orden de trabajo que tengan encomendada; este requerimiento deberá ser comunicado al operador de panel para que, bien a través del sistema de gestión centralizada bien a través de acciones manuales, se efectúe la operación en cuestión y se deje constancia de la misma en el referido “Libro de Turno”. Por otro lado, cuando el operador de panel deba realizar maniobras complejas, podrá solicitar ayuda, además de al operador de campo, a los operarios de mantenimiento.

Dentro del periodo de vigencia del contrato no podrán entremezclarse, más allá de la colaboración expuesta con anterioridad, las funciones de operario de mantenimiento y de “operador de hospital”. Los recursos humanos asignados a cada una de ellas estarán diferenciados, no pudiendo actuar como operador ningún mantenedor y viceversa.

El dimensionamiento presentado podrá contraerse, a riesgo y ventura del adjudicatario, a un único operador de hospital por turno, el cual deberá concentrar las labores de operador de panel y de campo; análogamente, también podrá extenderse. Las indicaciones anteriores son, como se ha comentado, orientativas, reiterando que

es responsabilidad del adjudicatario el dimensionado de sus recursos humanos, sin que ello le exima de las penalizaciones que, según lo tipificado en este pliego, procedan.

8.1.3. El Mando Intermedio de Ejecución (MIE)

Como responsable del nivel de actividad operativo, los licitadores deberán contemplar en su oferta la figura del Mando Intermedio de Ejecución (MIE), referida en múltiples ocasiones en el MOGAF. Esta función deberá quedar cubierta veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año.

Entre otras obligaciones (descritas en detalle en el Manual), cabe destacar que el MIE se encargará de la recepción, evaluación y gestión de las solicitudes de trabajo de carácter reactivo, debido a la imposibilidad de planificar las mismas, rechazando y enviando al Help Desk aquellas que considere improcedentes, así como de controlar que todos los trabajos proactivos cuentan con las autorizaciones necesarias, especialmente aquellos trabajos con impacto en la asistencia sanitaria. Adicionalmente a lo indicado en el MOGAF, supervisará y liderará (no ejecutará) la operación estable, segura y eficiente del NHC.

El adjudicatario deberá conferir competencias suficientes al MIE para que éste pueda ejercer las responsabilidades del puesto que ostenta, esto es, la gestión del nivel de actividad operativo del SMIE. Consecuentemente, el MIE responderá ante GISCARMSA, como interlocutor único a este nivel de actividad, de cualquier decisión tomada acerca de la cual se le pida explicación, sin menoscabo de que la misma pueda suponer la imputación al adjudicatario de determinadas penalizaciones.

8.1.4. La Oficina Técnica: Ingeniería de Planificación (IP), Ingeniería de Fiabilidad (IF) y consultoría facultativa

Se dotará una Oficina Técnica, en el centro hospitalario, encargada de desarrollar las labores asignadas a Ingeniería de Planificación e Ingeniería de Fiabilidad, descritas en el MOGAF. También será una función de la OT actuar como consultora facultativa en cuestiones relacionadas con el Objeto del contrato, debiendo realizar cuantos informes se le soliciten y atenderá obligatoriamente necesidades extraordinarias que surjan aportando los recursos técnicos y humanos que puntualmente se requieran.

El desempeño de las labores de IP e IF, por la oficina técnica, es imprescindible para la correcta ejecución de este contrato, puesto que forma parte del nivel de actividad táctico que preconiza el SOGAF. No pudiéndose sustituir por ningún otro agente del contrato sin que suponga su resolución.

La dotación de personal necesario será responsabilidad del adjudicatario del contrato.

La Oficina Técnica deberá estar atendida en horarios habituales de mañana y tarde, no requerirá presencia permanente (veinticuatro horas al día y trescientos sesenta y cinco días al año) en el hospital. No obstante, el personal asignado a la IP y la IF estarán localizables permanentemente por vía telefónica.

La dotación mínima que se estima necesaria es de una persona por cada una de las labores ingeniería enunciadas. Los recursos humanos destinados a las labores de IP e IF no tendrán que pertenecer obligatoriamente a la plantilla, pudiendo ser desempeñados por terceras empresas especializadas y podrán apoyar las labores de consultoría de la OT. En todos los casos se exige que labor sea desempeñada por personas con la titulación y experiencia necesarias.
Las labores de consultoría, adicionales a las descritas en el MOGAF, no supondrán una merma de las actividades asignadas, en dicho Manual, a la IP y a la IF.
El licitador deberá indicar la fórmula de dotación de la OT (personal propio, contratado, externo) y justificar los cambios si los hubiere durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá conferir competencias suficientes a la IP y a la IF para que éstas puedan ejercer las responsabilidades del puesto que ostentan, descrito ampliamente en el MOGAF. Consecuentemente, la IP y la IF responderán ante GISCARMSA, como interlocutoras a este nivel de actividad, de cualquier decisión tomada acerca de la cual se les pida explicación, sin menoscabo de que la misma pueda suponer la imputación al adjudicatario de determinadas penalizaciones.

8.1.5. Delegado

El adjudicatario designará un Delegado como responsable máximo del contrato y responsable de mantenimiento, en los términos expuestos en el RITE, que actuará como interlocutor ante GISCARMSA.

La función principal de dicho Delegado será la de asegurar el cumplimiento del contrato en los términos exigidos en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas; especialmente, asegurará que los recursos, humanos y tecnológicos (o materiales), destinados por el adjudicatario al NHC, cumplen los mínimos exigidos.

El Delegado acreditará su experiencia en gestión de mantenimiento de edificios e instalaciones, en coordinación de grupos de trabajo y contará con la titulación suficiente para asumir la responsabilidad de "responsable de mantenimiento".

El Delegado no tendrá obligación de permanencia en el hospital. No obstante, estará en condiciones de atender los requerimientos de Giscarmsa, incluso personarse en el hospital en un plazo menor de 3 horas desde que sea requerido y dispondrá de un teléfono de contacto para su localización inmediata y permanente.

Se realizará, con una frecuencia trimestral, una reunión de seguimiento entre el Delegado del adjudicatario y el responsable de GISCARMSA; lo anterior sin perjuicio de la obligación de asistir a todas las reuniones excepcionales que esta empresa convoque. La constancia de tales reuniones se acreditará mediante un acta redactada al efecto por personal del adjudicatario.

8.1.6. Tareas administrativas y de apoyo

El adjudicatario deberá contar con la estructura suficiente para atender las necesidades administrativas que demande el SMIE, la cual no tiene porqué estar ubicada en el hospital ni formar parte de la plantilla. Queda expresamente prohibido que operarios, operadores, MIEs, la Oficina Técnica, la IP o la IF, desempeñarán tareas de carácter puramente administrativo o de apoyo.

8.2. TITULACIÓN Y EXPERIENCIA MÍNIMAS

La titulación académica y la experiencia profesional necesarias para aquellos efectivos que integren los colectivos relatados en el apartado anterior, queda reflejada en el cuadro que sigue, en el bien entendido de que la titulación exigida es mínima. Para las dotaciones de personal no establecidas expresamente en el pliego o que por razón de su cometido específico no se requiera titulación esta no será exigible.

En aras de flexibilizar la creación de estos colectivos, en la mayoría de ellos se ha validado más de una opción posible, además de que en general, los requisitos académicos planteados en cada una de estas opciones integran varias posibilidades formativas (varios títulos). No podrá formar parte de un determinado colectivo toda persona que no cumpla los mínimos académicos y de experiencia (incluyendo la cualificación profesional) requeridos para el mismo, sea personal subrogado o no.

COLECTIVO	OPCIÓN	TITULACIÓN MÍNIMA		CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	EXPERIENCIA		
		NIVEL	FAMILIA PROFESIONAL		MÍNIMA (TOTAL AÑOS)	SECTOR PREFERENTE	OBSERVACIONES
Operarios de mantenimiento	1	Formación profesional de grado superior	Instalación y mantenimiento	-	2	Industrial u hospitalario	-
	2	Formación profesional de grado superior	Electricidad y electrónica	-	2	Industrial u hospitalario	-
	3	Formación profesional de grado medio	Instalación y mantenimiento	-	3	Industrial u hospitalario	-
	4	Formación profesional de grado medio	Electricidad y electrónica	-	3	Industrial u hospitalario	-
	5	Formación profesional de grado medio	Edificación y obra civil	-	3	-	-
	6	Graduado escolar	-	Oficial de primera	5	Hospitalario	-
Operadores de hospital	1	Formación profesional de grado superior	-	-	2	-	Experiencia relacionada con instalaciones automatizadas
	2	Formación profesional de grado medio	-	-	3	-	Experiencia relacionada con instalaciones automatizadas
MIE	1	Formación profesional de grado superior	-	Jefe de equipo, Jefe de turno o similar	3	Industrial u hospitalario	-
IP	1	Ingeniero técnico	-	-	3	Industrial u hospitalario	Perfil eminentemente gestor
IF	1	Ingeniero técnico	-	-	3	Industrial u hospitalario	Perfil eminentemente técnico
Consultoría facultativa	1	Ingeniero técnico	-	-	3	-	Experiencia relacionada con técnicas energéticas y gestión de la cadena de suministro
	2	Formación profesional de grado superior	-	-	3	-	Experiencia relacionada con técnicas energéticas y gestión de la cadena de suministro
Personal administrativo y/o de apoyo	1	Formación profesional de grado medio	-	-	2	-	
Delegado	1	Ingeniero técnico	-	-	5	Industrial u hospitalario	Experiencia en "Dirección y Administración"

El único requisito por cuanto a las diferentes opciones presentadas se establece para el personal que integre el colectivo “operarios de mantenimiento”, de modo que al menos la mitad del mismo esté formado por personal perteneciente a las opciones 1, 2, 3, 4 y/o 5 (el personal perteneciente a la opción 5 no supondrá más de un tercio de todo el personal relativo a estas cinco opciones). Cuando la cuantía resultante de la aplicación de las fracciones anteriores arroje como resultado un número no entero, se entenderá redondeada al entero inmediato superior. El fin es encontrar el equilibrio entre la experiencia, de enorme valor añadido cuando no viene acompañada de malas prácticas adquiridas, y el conocimiento académico, condición necesaria si se atiende a la Ingeniería de Mantenimiento en la que se ha de basar la gestión del SMIE.

Por SECTOR PREFERENTE ha de entenderse que, como mínimo, dos tercios de la experiencia mínima exigida se haya desarrollado en el sector especificado en la tabla expuesta.

La propuesta de personal con titulación académica de nivel superior al reflejados en la tabla para el colectivo en cuestión, no eximirá que se verifique la experiencia profesional mínima solicitada para el grupo en que desarrollará su labor.

8.3. FORMACIÓN CONTINUA

Además de la obligada formación ya reseñada en el Alcance, el adjudicatario deberá elaborar y ejecutar, periódicamente, un Plan Anual de Formación para todo el personal que esté adscrito al contrato. En dicha elaboración deberán seguirse, en la medida que correspondan, las directrices descritas en el MOGAF.

El Plan Anual de Formación será presentado a GISCARMSA dentro del primer mes del periodo en el que aplique, pudiendo acordar esta empresa visitas de verificación del mismo o requerir al contratista para que presente auditorías externas que acrediten la realización de la formación declarada en dicho Plan.

8.4. DIRECCIÓN DE GISCARMSA

Todo el personal del adjudicatario del contrato, especialmente el vinculado al nivel de actividad táctico, quedará bajo el mando directo de la Jefatura de Organización y Gestión de Activos Físicos (JOGAF) del NHC, función ampliamente descrita en el

MOGAF y que podrá ser desempeñada por personal propio de GISCARMSA o por el de empresas contratadas por la misma.

La JOGAF podrá establecer cuantas medidas de coordinación, evaluación y seguimiento estime oportunas, excepcionales o periódicas, formuladas o no en el MOGAF, siendo éstas de obligado cumplimiento, en tiempo y forma, por el personal requerido del adjudicatario.

Aunque la línea de mando del Área de Gestión de Activos de GISCARMSA queda patente en la estructura orgánica expuesta en el MOGAF, se recalca que el Jefe de Área de Gestión de Activos (JAGA) de GISCARMSA tendrá plena capacidad de mando sobre el adjudicatario, directa o indirectamente.

8.5. RESERVA DE DERECHO

GISCARMSA podrá exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios del centro (pacientes, personal sanitario o personal de la propia GISCARMSA), mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos y/o comportamientos que contravengan gravemente la regulación de régimen general e interior del NHC, por probada negligencia, incompetencia o errores continuos en el cumplimiento de sus deberes o por cualesquiera otras causas objetivas.

Llegado el caso, el adjudicatario deberá sustituir de inmediato (en el plazo máximo de quince días naturales desde la comunicación fehaciente de ello), por otro de similar o superior titulación y experiencia profesional, a dicho personal, cumpliendo las condiciones estipuladas en el presente pliego.

9. SUBCONTRATACIÓN

Se estará a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario cumplirá cuantas normas jurídicas se encuentren vigentes en materia de prevención de riesgos laborales y, especialmente, las contenidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y disposiciones legales y reglamentarias que la desarrollen y/o que la sustituyan, adoptando cuantas medidas preventivas sean necesarias para salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores, siendo responsable único de los daños, perjuicios y accidentes que puedan producirse por el incumplimiento de esta prescripción.

Igualmente, el adjudicatario pondrá en conocimiento de todo el personal adscrito al contrato la normativa interna de seguridad y salud del hospital, así como las consignas de emergencia establecidas. Quedando obligado a prestar aquellos servicios que, entrando razonablemente dentro de sus competencias, le sean solicitados exclusivamente por el jefe de intervención del plan de autoprotección del centro hospitalario, en caso de activación del mismo

Cuando GISCARMSA o el Coordinador de actividades empresariales, acreditado como tal, lo solicite, el contratista le entregará una copia de su “Plan de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo”, evaluaciones de riesgos, o cualquier otra documentación relacionada.

11. SITUACIONES DE EMERGENCIA

En situaciones de urgencia o de emergencia que afecten globalmente al normal funcionamiento del hospital y requieran actuaciones no habituales del SMIE para ser abordadas, el Consejo de Gerencia (explicado en el Capítulo I del MOGAF) podrá acordar: la ampliación del Alcance de las prestaciones del SMIE, su extensión fuera del ámbito del centro así como la realización de horarios especiales de trabajo. El sobrecoste de los servicios prestados bajo estas situaciones será objeto de facturación diferenciada y separada de los servicios normales.
En tales situaciones, y en caso de que el adjudicatario se muestre incapaz de prestar esa ampliación de alcance con sus medios o rechace asumirla, el Consejo de Gerencia podrá atribuir temporalmente las prestaciones exigidas por la situación de

emergencia, y las ordinarias si son concurrentes, a otros contratistas o empresas. Para ello podrá acordar la suspensión temporal, total o parcial, de las prestaciones ordinarias a cargo del adjudicatario del SMIE.
Dado el caso, durante el tiempo que dure la suspensión temporal de las prestaciones el adjudicatario del SMIE no percibirá las retribuciones que le correspondan, proporcionales al tiempo que permanezca en la misma.

Si el estado de urgencia o emergencia y la situación sobrevenida del contrato descrita, se prolongase más de setenta y dos (72) horas. Y el contratista habitual no se hubiera podido hacer cargo de las prestaciones excepcionales, en ese periodo, por persistir su incapacidad o rechazo. Podrá promoverse la resolución anticipada del contrato, previo acuerdo del Consejo de Gerencia, con imposición de las sanciones y penalidades que puedan derivarse de ello

Por otro lado, cuando se den situaciones intrínsecas al servicio, de las que se deduzca un riesgo cierto, con alta probabilidad, de que se produzca la paralización del SMIE. El Consejo de Gerencia del centro hospitalario acordará la puesta en práctica de actuaciones en situaciones extraordinarias o excepcionales, y serán efectivas en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, pudiendo mantenerse, a lo sumo, durante un mes (1) mes.

12. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJOS

Durante la prestación del servicio, GISCARMSA podrá ordenar al contratista el desmontaje y la retirada de los repuestos que, en opinión de la primera, no se adecuen a los requisitos de este pliego. La inspección de los trabajos, a los que se tendrá pleno acceso, se podrá realizar por personal de GISCARMSA o por el de terceros designados por ésta.

En el supuesto de que se efectúen operaciones de mantenimiento inadecuadas que provoquen daños en el centro hospitalario o degraden la estética del mismo, la reparación material correrá íntegramente por cuenta del adjudicatario, aún cuando suponga la reposición de activos físicos y con independencia de las penalizaciones

económicas en las que pueda incurrir y de los daños y perjuicios que por ello se le puedan exigir.

13. RÉGIMEN DE SUMINISTROS DE ENERGIA, GAS, AGUA Y TELEFONO, PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO.

Inicialmente, el suministro de luz, agua y, en su caso gas, necesario para la prestación del SMIE, será sufragado por GISCARMSA mediante la suplencia de gastos al SMS. La telefonía externa y la conexión a Internet serán por cuenta del adjudicatario.
El régimen anterior podrá modificarse por GISCARMSA, previo acuerdo con el adjudicatario del SMIE.
Los suministros generales del hospital siguen siendo responsabilidad del SMS que como usuario del edificio es quien los tiene contratados. En ningún caso se considerará que el SMIE incluya o pueda incluir actuaciones ni prestaciones relacionadas con la prestación de servicios energéticos.

14. COMPRENSIÓN DEL “UNIVERSO DE LA PRESTACIÓN”

Se entiende, y asume, que a la suscripción del contrato el adjudicatario habrá adquirido un profundo conocimiento de las condiciones en que habrá de prestar el SMIE en el NHC, recogidas en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas. En consecuencia, GISCARMSA no aceptará el admitir a discusión reclamaciones ni costes extras resultantes de un análisis previo deficiente.

De igual modo, GISCARMSA no tendrá obligación de atender las reclamaciones del adjudicatario respecto a la extensión de plazos, pagos adicionales o aumentos de precios, derivadas de una errónea interpretación de los documentos contractuales o de la existencia de unas condiciones de prestación del SMIE diferentes a las previstas por el mismo.

Si con el fin de cumplir adecuada y satisfactoriamente con el Objeto del contrato fuese necesario introducir cambios en los documentos contractuales, especialmente en el Manual de Organización y Gestión de Activos Físicos, GISCARMSA no estará obligada a ningún pago adicional por tal motivo, siempre que el mismo no implique un cambio en el Alcance total de la prestación.

Además, será realizado por el adjudicatario cualquier trabajo que, no estando expresamente detallado en los documentos contractuales, razonablemente se entienda necesario para conseguir el citado Objeto del contrato.

15. RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Concluido el contrato y, si así lo acreditase el responsable del mismo, GISCARMSA extenderá un "Certificado de Excelencia en la prestación del SMIE", en el que se detallará tanto el nivel técnico exigido por GISCARMSA a través del particular modelo de mantenimiento adoptado por ésta como la eficacia y eficiencia demostradas por el contratista.

16. PRESTACIONES NO CONTEMPLADAS EN EL CEAO.

De acuerdo con la resolución del gerente de Giscarmsa, de fecha 27 de junio de 2013 se incorpora a este pliego, en el anexo V, el informe, de jefatura mantenimiento HSL, de prestaciones adicionales no sujetas a las especificaciones del CEAONHC.

En Murcia a 3 de julio de 2013

Jesús Abril Moya.

Director del Dpto. de Gestión de Edificación y Activos Físicos de Giscarmsa

ANEXOS

ANEXO I. INDICADORES DE CALIDAD Y DE DISPONIBILIDAD

La información del presente anexo corresponde, en el orden que sigue, a:

- Indicadores de calidad, fruto de un estudio desarrollado por la consultora PROINTEC.
- Indicadores de disponibilidad.
- Clasificación de los servicios asistenciales del NHC a efectos de aplicación del mecanismo de penalizaciones económicas por fallos de calidad y, en su caso, de disponibilidad.

INDICADORES NIVEL DE SERVICIOS

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LAS TABLAS DE INDICADORES

Para la elaboración de las tablas de indicadores, se ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos. De esta manera, para cada uno de los servicios se han establecido 25 indicadores mediante la siguiente clasificación:

i) Se han determinado cinco grandes grupos de items de evaluación - que aparecen en un recuadro verde - y que son los siguientes:

" Código 1: Seguimiento del servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios

" Código 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 operador.

" Código 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.

" Código 4: Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

" Código 5: Registros de cumplimiento y seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

ii) Para cada uno de los cinco grupos descritos, se han establecido cinco subgrupos de indicadores - que se muestran en un recuadro azul.

iii) Cada subgrupo contempla un máximo de 3 indicadores, cada uno de los cuales aparece en un recuadro que contiene la descripción del indicador, que aparece en texto azul, y en su caso, unos comentarios aplicables a tal descripción, que aparecen en texto verde.

Además de la descripción del findicador, a la derecha de cada recuadro se incluye la siguiente información, de izquierda a derecha:

" Cuadro 1: Nivel de severidad del fallo (FCL, FCM, FCS), para fallos de calidad leves, moderados y severos, respectivamente

" Cuadro 2: Tiempo de corrección del fallo: TD (Tiempo a Determinar), ST (según la tabla de tiempos de corrección estándar incluida en el mecanismo de pagos; esta tabla establece tiempos de corrección crecientes en función de que el grado de severidad sea menor y de que la zona afectada sea de menor riesgo)

" Cuadro 3: Asignación a zonas funcionales: SI (indica que el fallo se pondera según el área funcional del NHC donde se produzca el fallo), NO (el fallo tiene una ponderación de un área general, equivalente a un área de riesgo intermedio)

" Finalmente, y debajo de los tres cuadros anteriores, en texto azul aparece el código de indicador del item, que contiene los dígitos correspondientes al servicio, grupo de fallo, subgrupo de fallo e item de fallo, con el fin de permitir su codificación.

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	01	**SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	01	Se cumplen los hitos marcados en la implementación del "Programa Planificado" del Servicio, los tiempos de controles se cumplen y se presentan los informes periódicos establecidos sobre los indicadores de servicio (con relación a su actividad, datos técnicos, datos económicos), desglosado según detalle ofertado por el operador del servicio

Descripción indicador de calidad	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas
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: • Técnicas y procedimientos a emplear adecuados a las características y necesidades de los PMU. • Personal asignado a mantenimiento y horas de trabajo.	FCL TD NO **01.01.01.01**
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: • Periodificación de las operaciones • Técnicas y procedimientos a emplear en cada una de las operaciones. • Materiales a emplear • Personal asignado y horas de trabajo.	FCL TD NO **01.01.01.02**
Se pone a disposición del Hospital un sistema de registro que permita la correcta evaluación de los cumplimientos de los dos epígrafes anteriores, debiendo presentar informe mensual de seguimiento del "Programa General de Mantenimiento", con desglose temporal semanal de aquellos indicadores que se evalúen con dicha periodicidad. El Operador remite un cuestionario de autoevaluación cumplimentado con el desglose oportuno.	FCL TD NO **01.01.01.03**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD 01	**SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO 02	El servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo, ante solicitudes de los usuarios, cumple los requerimientos técnicos establecidos.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Existe un procedimiento para la canalización de solicitudes de los usuarios.	FCM TD NO **01.01.02.01**
Las solicitudes de los usuarios se contestan en un plazo no superior a los 15 días laborales.	FCL TD NO **01.01.02.02**
Existen procedimientos de evaluación e implementación de las solicitudes-sugerencias de los usuarios.	FCL TD NO **01.01.02.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	01	**SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	03	El servicio inmediato de apoyo y asesoramiento técnico y administrativo, ante solicitudes del NHC, cumple los requerimientos técnicos establecidos.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Existe un procedimiento para la canalización de solicitudes del NHC.	FCM TD NO **01.01.03.01**
Las solicitudes de los usuarios se contestan en un plazo no superior a los 10 días laborales.	FCL TD NO **01.01.03.02**
Existen procedimientos de evaluación e implementación de las solicitudes-sugerencias del NHC.	FCL TD NO **01.01.03.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	01	**SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	04	Los mandos intermedios tanto del Operador del Servicio como responsables funcionales del Hospital, son informados adecuadamente

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
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.	FCM TD NO **01.01.04.01**
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Hospital, con nivel de autorización para ello, conocen los alcances de las acciones correctoras de su competencia, lo que se acredita documentalmente.	FCL TD NO **01.01.04.02**
Se acredita documentalmente que los mandos intermedios del Hospital y del Operador mantienen reuniones con la periodicidad determinada por los protocolos correspondientes.	FCL TD NO **01.01.04.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	01	**SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	05	Los controles de Calidad no muestran desviaciones respecto a los requerimientos técnicos ofertados, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Se realizan los Controles de Calidad del Servicio, 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.	FCL TD SI **01.01.05.01**
Los Controles de Calidad del Servicio están dentro de los niveles de toleracia 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.	FCM TD SI **01.01.05.02**
Los Controles de Calidad del Servicio se revisan semestralmente y su modificación cuenta con la autorización de la Gerencia de la Clínica, lo que se acredita documentalmente.	FCM TD SI **01.01.05.03**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	02 **ACTUACIONES DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	01 Se realizan los protocolos preventivos

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos preventivos.	FCS TD NO **01.02.01.01**
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos preventivos.	FCL ST SI **01.02.01.02**
Los protocolos preventivos se analizan en busca de mejoras.	FCL TD NO **01.02.01.03**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD 02	**ACTUACIONES DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO 02	Se realizan los protocolos correctivos

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos correctivos.	FCS ST SI **01.02.02.01**
Los protocolos correctivos se analizan en busca de mejoras.	FCL TD NO **01.02.02.02**
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos correctivos.	FCL TD NO **01.02.02.03**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD 02	**ACTUACIONES DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO 03	Se realizan los protocolos de actuación programada

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El servicio se desarrolla siguiendo los protocolos de mantenimiento sustitutivo.	FCS ST SI **01.02.03.01**
Los protocolos de actuación programada se analizan en busca de mejoras.	FCL TD NO **01.02.03.02**
Existe un mecanismo que permite introducir mejoras en los protocolos de mantenimiento sustitutivo.	FCL TD NO **01.02.03.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	02	**ACTUACIONES DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	04	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.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
No se realizan tareas que no constan propias del Operador del Servicio.	FCS ST SI **01.02.04.01**
Se realizan tareas con la Autorización pertinente, cuando ésta es necesaria.	FCS ST SI **01.02.04.02**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	02 **ACTUACIONES DEL SERVICIO**
COD SUBGRUPO	05 Se cumplimentan los registros de los diferentes protocolos

Descripción indicador de calidad	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas
Se cumplimentan los registros de los protocolos preventivos.	FCL TD NO **01.02.05.01**
Se cumplimentan los registros de los protocolos correctivos.	FCL TD NO **01.02.05.02**
Se cumplimentan los registros de los protocolos programados.	FCL TD NO **01.02.05.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	03	**ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**
COD SUBGRUPO	01	El Operador del Servicio mantiene información actualizada sobre el material que utilizan sus empleados. No se encuentra material que no se encuentre inventariado o del que no se haya dado oportuna notificación al Hospital

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Existe una lista de material inventariable a utilizar, con desglose por tipo de material y unidad asistencial en el que se emplea, lo que se acredita documentalmente.	FCL TD NO **01.03.01.01**
La utilización de productos o material no inventariable se ampara en su descripción en los PCE y se dispone de fichas técnicas de dichos productos o materiales, lo que se acredita documentalmente.	FCL TD SI **01.03.01.02**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	03	**ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**
COD SUBGRUPO	02	Los trabajadores del Operador del Servicio disponen de las herramientas, materiales y espacios de trabajo adecuados, y éstos cumplen los requerimientos técnicos establecidos, estando al corriente de las revisiones técnicas correspondientes.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Las herramientas, materiales y espacios de trabajo son los que se describen en los PCE, lo que se acredita documentalmente.	FCM ST SI **01.03.02.01**
Las herramientas, materiales y espacios de trabajo cumplen los requerimientos técnicos establecidos, lo que se acredita documentalmente.	FCM ST SI **01.03.02.02**
Los materiales y/o herramientas utilizados se corresponden con la tarea a desarrollar y según protocolo del servicio.	FCM ST SI **01.03.02.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	03	**ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**
COD SUBGRUPO	03	Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada. No hay alteración en el servicio por ruptura de stock o falta de disponibilidad del material de reserva

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Se realiza correctamente la gestión de los materiales, no detectándose fallos en su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje adecuado o retirada.	FCM ST SI **01.03.03.01**
No hay alteración en el servicio por ruptura de stock o falta de disponibilidad del material de reserva.	FCL ST SI **01.03.03.02**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	03 **ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**
COD SUBGRUPO	04 Se guardan las debidas medidas de PRL en el uso de los materiales y/o herramientas a usar

Descripción indicador de calidad	Severidad Tiempo de corrección Asignación a tabla zonas
Herramientas.	FCS ST SI **01.03.04.01**
Materiales.	FCS ST SI **01.03.04.02**
Espacios de trabajo.	FCS ST SI **01.03.04.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	03	**ESTADO DE LAS INSTALACIONES O EQUIPOS**
COD SUBGRUPO	05	El estado de uso o la utilización de las herramientas, materiales y espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El estado de uso o la utilización de las herramientas no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	FCS ST SI **01.03.05.01**
El estado de uso o la utilización de los materiales de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	FCS ST SI **01.03.05.02**
El estado de uso o la utilización de los espacios de trabajo no ha condicionado daño ni supone un riesgo para terceros.	FCS ST SI **01.03.05.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	04	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
COD SUBGRUPO	01	El personal del servicio sigue un Plan de Formación Continuada. El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El personal del servicio sigue el Plan de Formación Continuada establecido.	FCL TD NO **01.04.01.01**
El Plan de Formación Continuada se ajusta a los cambios que se detectan en los diferentes protocolos, guías de actuación, materiales, herrramientas y espacios afectos al Servicio.	FCM TD NO **01.04.01.02**
El personal del servicio se adapta al mapa de competencias.	FCS TD NO **01.04.01.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	04	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
COD SUBGRUPO	02	No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal (incluyendo su utilización para un fin diferente al previsto). Se han reparado los posibles daños por sabotajes o vandalismo, o aplicado las medidas que procedan para que estos hechos no se repitan.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
No se detecta un uso incorrecto de las instalaciones y equipos de cualquier tipo por parte del personal.	FCS ST SI **01.04.02.01**
Las instalaciones, equipos, materiales no se utilizan para fines diferentes al previsto.	FCS ST SI **01.04.02.02**
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.	FCS TD NO **01.04.02.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	04	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
COD SUBGRUPO	03	El personal va correctamente uniformado y/o lleva su identificación en lugar visible.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Se hace un seguimiento de indicadores de puntualidad, corrección por parte de los responsables de RRHH del Servicio.	FCL TD NO **01.04.03.01**
El personal va correctamente uniformado.	FCL TD NO **01.04.03.02**
El personal lleva su identificación en lugar visible.	FCL TD NO **01.04.03.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	04	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
COD SUBGRUPO	04	El personal del Operador del Servicio no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Hospital, pacientes o visitantes.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con el personal del Hospital.	FCM ST SI **01.04.04.01**
El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con pacientes.	FCS ST SI **01.04.04.02**
El personal no ha tenido incidentes (como responsables de los mismos) con visitantes.	FCS ST SI **01.04.04.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	04	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**
COD SUBGRUPO	05	El Operador es diligente en la solución de problemas derivados de la conducta inadecuada de su personal (gritos, embriaguez y asimilables, etc.) aplicando las medidas disciplinarias procedentes para que estos hechos no se repitan.

Descripción indicador de calidad

La solución de problemas derivados 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.

Severidad
Tiempo de corrección
Asignación a tabla zonas

FCS	ST	SI
	01.04.05.01	

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	05	**REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES**
COD SUBGRUPO	01	La información requerida por el Hospital con respecto al servicio es presentada por el Operador. 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).

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
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).	FCS / TD / NO **01.05.01.01**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	05	**REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES**
COD SUBGRUPO	02	El Operador del Servicio ha implantado las aplicaciones informáticas de mantenimiento en los equipos, las cuales debe ser compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital, asumiendo el coste de las licencias de uso correspondientes. Dichas aplicaciones se mantienen operativas.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
El prestador del servicio ha implantado las aplicaciones informáticas de utilización en los equipos, las cuales debe ser compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital, asumiendo el coste de las licencias de uso correspondientes. Dichas aplicaciones se mantienen operativas.	FCM TD NO **01.05.02.01**
El prestador del servicio cumple los requisitos de la LOPD.	FCS TD NO **01.05.02.02**
El personal del prestador del servicio mantiene un uso correcto de las aplicaciones informáticas y del hardware.	FCM TD NO **01.05.02.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	05	**REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES**
COD SUBGRUPO	03	Se mantienen registros de las quejas recibidas respecto al servicio, así como las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas. No aparecen defectos u omisiones en dicho registro.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Las encuestas se analizan y se toman acciones derivadas de los resultados. Los registros no muestran defectos u omisiones.	FCS TD NO **01.05.03.01**
Las reclamaciones escritas se contestan en un plazo no superior a 7 días.	FCM TD NO **01.05.03.02**
Las reclamaciones escritas se siguen de acciones correctoras.	FCM TD NO **01.05.03.03**

MT	SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO
COD GRUPO INDICADOR CALIDAD 05	**REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES**
COD SUBGRUPO 04	Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador del Servicio, la normativa vigente en cada momento y a demanda de la Administración.

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta del Operador.	FCS TD SI **01.05.04.01**
Se realizan las inspecciones periódicas según establezca la oferta la normativa vigente en cada momento.	FCS TD SI **01.05.04.02**
Se realizan las inspecciones periódicas a demanda de la Administración.	FCS TD SI **01.05.04.03**

MT **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL EDIFICIO**

COD GRUPO INDICADOR CALIDAD	05	**REGISTROS DE CUMPLIMIENTO Y DE LAS DESVIACIONES**
COD SUBGRUPO	05	Se ha implementado un sistema de análisis de los fallos de calidad / disponibilidad, con aplicación de medidas correctoras y seguimiento de las mismas

Descripción indicador de calidad	Severidad / Tiempo de corrección / Asignación a tabla zonas
Para los fallos de calidad leves.	FCL TD SI **01.05.05.01**
Para los fallos de calidad moderados.	FCS TD SI **01.05.05.02**
Para los fallos de calidad severos y cualquiera de disponibilidad.	FCS TD SI **01.05.05.03**

ÁREA FUNCIONAL	INDICADORES DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD
Hemodiálisis	% Puestos NO funcionando / Puestos operativos (computarán como puestos operativos los funcionantes, no los instalados)
Unidad de Cuidados Intensivos	% Camas NO disponibles / Camas operativas (computarán como camas operativas las funcionantes, no las instaladas)
Unidad Neonatal y de Cuidados Intensivos Pediátricos	% Camas y cunas NO disponibles / Camas y cunas operativas
Quirófanos	% Cirugías CON incidencias / Cirugías realizadas
Central de Esterilización	% Nº kits NO esterilizados / nº de kits a esterilizar
Farmacia (zona estéril)	% Tiempo CIERRE / tiempo diario de funcionamiento
UDPR (Unidad de Dilatación, Parto y Recuperación)	% Procesos UDPR CON retrasos / total de procesos realizados
Habitaciones de aislamiento	% Camas NO disponibles / camas funcionantes
Urgencias	% Boxes NO disponibles / boxes funcionantes
	Camas observación NO disponibles / camas de observación funcionantes
Hospitalización (maternidad, cunas)	% Camas (cunas) NO disponibles / camas (cunas) funcionantes
Área de actividad diurna (H de Día)	% Plazas NO disponibles / plazas funcionantes
Unidad de rehabilitación	% Puesto de rehabilitación NO disponible / Puesto de rehabilitación funcionante
Alojamiento residencial y habitaciones de guardia	% Habitación NO disponible / habitación funcionante
Patología	% m^2 NO disponible / m^2 funcionante
Farmacia (general)	% m^2 NO disponible / m^2 funcionante
Cocina (Ponderación: 15% desayuno; 30% comida; 15% merienda; 30% cena; 10% otros)	% Desayunos NO servidos / desayunos a servir
	% Comidas NO servidas / comidas a servir
	% Cenas NO servidas / cenas a servir
	% Otros NO servidos / otros a servir
Laboratorios	% Muestras NO analizadas / muestras por analizar
Depósito de cadáveres	% Túmulos NO disponibles / túmulos funcionantes
Consultas externas	% Consultas NO realizadas / personal que acude a consultas
Cafetería	% m^2 NO disponibles / m^2 funcionante
Informática	% Puestos NO operativos / puestos disponibles
Radiología	% Pruebas NO realizadas / exploraciones citadas
Radioterapia	% Sesiones NO realizadas / sesiones citadas
Vías públicas interiores	% m^2 NO disponibles / m^2 funcionante
Áreas administrativas	% Puestos NO disponibles / puestos funcionantes
Áreas de suministros	% m^2 NO disponibles / m^2 funcionante
Almacenes y Archivos	% m^2 NO disponibles / m^2 funcionante
Zona industrial	% m^2 NO disponibles / m^2 funcionante
Salas de máquinas	% Salas NO disponibles / salas funcionantes

NOTA: Se entiende por “funcionante” aquel recurso que puede ser utilizado en un momento dado. Se diferencia de “instalado”, que implica que el recurso se encuentra físicamente, independientemente de que pueda o no ser utilizado en un momento dado (p. ej., si se cierran cuarenta camas en verano, dichas camas constarán como instaladas, pero no como funcionantes).

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DEL NUEVO HOSPITAL DE CARTAGENA (NHC) A EFECTOS DE APLICACIÓN DEL MECANISMO DEDUCCIÓN POR FALLOS DE CALIDAD Y/O DISPONIBILIDAD.

1) Unidades de Cuidados Intensivos
Clasificación: **CRÍTICA**

2) Unidades de Hospitalización y otros puestos pacientes encamados
Clasificación: **INTERMEDIA**

3) Bloque Obstétrico

- 8 salas de dilatación/paritorio. Clasificación: **CRÍTICA**
- 1 sala de puérperas (4 camas). Clasificación: **INTERMEDIA**
- 1 quirófano para cesáreas. Clasificación: **CRÍTICA**
- 4 salas de monitorización. Clasificación: **INTERMEDIA**
- 2 salas de ecografía en la zona de acceso-consultas del bloque. Clasificación: **INTERMEDIA**

4) Bloque Quirúrgico
Clasificación: **CRÍTICA**

5) Laboratorios
Clasificación: **INTERMEDIA**

6) Urgencias
Clasificación: **CRÍTICA**

7) Anatomía Patológica
Clasificación: **INTERMEDIA**

8) Diagnóstico por Imagen
Clasificación: **INTERMEDIA**
Excepto RAD CONVENCIONAL URGENCIA que es **CRÍTICA**

9) Radioterapia
Clasificación: **INTERMEDIA**

10) Medicina Nuclear
Clasificación: **INTERMEDIA**

11) Rehabilitación
Clasificación: **INTERMEDIA**

12) Unidad del Dolor
Clasificación: **INTERMEDIA**

13) Hospital de Día Quirúrgico
Clasificación: **CRÍTICA,** excepto los locales de consulta que son área **INTERMEDIA.**

14) Hospital de Día Médico
Clasificación: **INTERMEDIA**

15) Diálisis
Clasificación: **CRÍTICA**

16) Hemodinámica
Clasificación: **CRÍTICA**

17) Consultas Externas-Gabinetes
Clasificación: **INTERMEDIA**

18) Resto de Áreas.
El resto de Áreas no contempladas antes serán consideradas de **Bajo Riesgo.**

ANEXO II. MOGAF

El Manual de Organización y Gestión de Activos Físicos (MOGAF), dada su extensión, deberá recogerse en las Oficinas de GISCARMSA, donde se entregará en soporte digital.

Se informa que dicho Manual tiene carácter confidencial.

ANEXO III. PROYECTO

El Proyecto del NHMM, dada su extensión, deberá recogerse en las Oficinas de GISCARMSA, donde se entregará en soporte digital.

Asimismo se entregará la información actualizada disponible en formato digital, para que pueda servir como guía al licitador. Teniendo en cuenta que dicha información debe ser tratada como el documento de trabajo de que se trata y sin otra validez.

ANEXO IV. MOBILIARIO NO CLÍNICO

La siguiente relación de mobiliario no clínico lo es a título ilustrativo, sin carácter limitativo ni excluyente. Las consecuencias que de lo anterior puedan derivarse se entienden a riesgo y ventura del adjudicatario del contrato.

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
SILLAS	S1	UD.	SILLA PARA AULA	48,00
	S2	UD.	TABURETE REGULABLE	52,00
	S3	UD.	SILLA CONFIDENTE	2036,00
	S4	UD.	SILLÓN DESPACHO	971,00
	S5	UD.	SILLÓN ACOMPAÑANTE HABITACIÓN	592,00
	S6	UD.	SILLA COMEDOR	504,00

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
SOFAS	SF1	UD.	SOFA 2 PLAZAS	42,00
	SF2	UD.	SOFA 3 PLAZAS	66,00
	V6	UD.	CAMA DE 0,90 MTR.	22,00
	V3	ML.	CORTINAS SEPARADORAS	1.648,18

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
BANCOS DE ESPERA	B1	UD.	BANCOS DE ESPERA DE 2 PLAZAS	4,00
	B2	UD.	BANCOS DE ESPERA DE 3 PLAZAS	87,00
	B3	UD.	BANCOS DE ESPERA DE 4 PLAZAS	344,00
	B4	UD.	BANCOS DE ESPERA DE 5 PLAZAS	61,00

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
MESAS	M1	UD.	MESA DE 1,20 x0,60 MTR.	45,00
	M2	UD.	MESA DE 1,60 X 0,80 MTR.	365,00
	M3	UD.	MESA DE REUNIONES PARA 6 PERSONAS	26,00
	M4	UD.	MESA DE 1,60 X 0,80 MTR. CON ALA DE 1,00 x 0,60	239,00
	M5	UD.	MESA	0,00
	M6	UD.	MESA REDONDA DE REUNIONES DE 1 MTR. DE DIAMETRO APROX.	13,00
	M7	UD.	MESA DE 1,60 X 0,80 MTR. CON ALA DE 0,80 x 0,60	203,00
	M8	UD.	MESA DE REUNIONES PARA 12 PERSONAS	75,00
	M9	UD.	MESITA DE NOCHE EN DORMITORIOS PERSONAL GUARDIA	20,00
	M10	UD.	MESA DE CENTRO EN SALA DE ESTAR PERSONAL	19,00
	M11	UD.	MESA COMEDOR EN SALA ESTAR PERSONAL DE 1,60 x 0,80 MTR.	123,00
	V1	UD.	BOOK DE CAJONES	897,00
	V2	UD.	PAPELERA DESPACHO	1.282,96

	TIPO	UNIDAD	ESPACIO	CANTIDAD
MUEBLES BAJO ENCIMERA	E1	ML.	BOXES	170,85
	E2	ML.	SUCIOS – LAVADO – TÉCNICAS	762,00
	E3	ML.	LIMPIOS	182,34
	E4	ML.	CONSULTAS	311,75
	E5	ML.	VARIOS	21,90

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
ARMARIOS	A1	ML.	ESTANTERÍA CON BALDAS REGULABLES	406,80
	A2	ML.	ESTANTERÍA CON BALDAS REGULABLES Y PUERTAS PARTE INFERIOR	155,38
	A3	ML.	ARMARIO CON PUERTAS Y BALDAS REGULABLES INTERIOR	590,60
	A4	ML.	ARMARIO DORMITORIO PERSONAL 1,00 x 0,60 MTR.	4,00
	A5	ML.	ARMARIO LENCERÍA CON PUERTA CORREDERAS Y FONDO 70 CM.	87,30

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
ESTANTERÍAS ALMACEN	V4	ML.	ESTANTERÍAS PARA ALMACEN	1.488,55

	TIPO	UNIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
MOBILIARIO EN VESTUARIOS	V5	UD.	TAQUILLA VESTUARIO.	1.446,62
	B5	UD.	BANCO VESTUARIO DE 1,50 MTR.	35,00
	B6	UD.	BANCO VESTUARIO DE 2,00 MTR.	106,00

ANEXO V. PRESTACIONES ADICIONALES AL CEAO.

HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO SANTA LUCIA. CARTAGENA

FECHA: 27 Junio 2.013

ASUNTO: Pliego Prescripciones Técnicas concurso mantenimiento HSL.

DESTINATARIO: Dirección de Gestión.

A continuación se detallan las actividades, que se realizan actualmente por parte del servicio de mantenimiento fuera de contrato y que deben incluirse en el PPT del nuevo concurso que prepara Giscarmsa, distinguiendo las que suponen ampliación de contrato o mejoras.

ACTIVIDADES ESPECIALES- AMPLIACION DEL CONTRATO

Adicionalmente, el contratista ejecutor del contrato de mantenimiento, deberá realizar las siguientes acciones:

- **Gases medicinales.** Distribución de botellas de gases medicinales a los servicios médicos que lo soliciten y recogida de las botellas vacías hasta su traslado al almacén de gases, control de stock con los valores predeterminados, control del estado de alarmas de los tanques y central de botellas de almacenamiento de gases, contactando ante un aviso de alarma con la empresa encargada del suministro en horarios de tarde, festivos y noches. El número de botellas de gases medicinales de diferentes medidas y gases que se consumen en un año está en torno a 3.600 unidades.

ACTIVIDADES ESPECIALES- MEJORAS AL CONTRATO

- **Gestión avisos de salas de intervención.** En horario de tarde, noche y festivos, será responsabilidad del adjudicatario, la recepción, en primera instancia, de los avisos de mantenimiento recibidos sobre el equipamiento de quirófanos, una vez recibido el aviso, el personal técnico del adjudicatario, se personará en el lugar donde se produce la incidencia, si la

resolución de la incidencia no se encuentra en el ámbito de aplicación del contrato de mantenimiento integral del edificio, deberá avisar a la empresa responsable de los equipos averiados (Siemens, Maquet, Stryker) y lo comunicará a la mañana siguiente al servicio de mantenimiento del SMS para su seguimiento y resolución.

- **Operación equipo audio visual de Salón de Actos.** Deberá de disponer de personal con formación adecuada y suficiente, para el manejo de los equipos y sistemas audiovisuales instalados en el salón de actos. Será responsabilidad del contratista, la operación, configuración, ecualización puesta a punto de los equipos para cualquier evento que tenga lugar en el Salón de Actos del HGUSL, siempre que la Dirección del Hospital así lo solicite.

- **Cambio de posición de dos cámaras de grabación de QUI.** A petición de los supervisores de QUI , deberán disponer los cambios de ubicación de las dos cámaras de grabación Stryker al QUI que se solicite.

- **Cambio de PC,s críticos ante una averia (situados en almacen de informatica).**

  Sustitución para el caso de incidencia criticas en Urgencias fuera de horario convencional. El equipo se ha ubicado en la sala de información 2 de urgencias generales.
  El objetivo, es que en caso de incidencias criticas que provoquen impacto y que rompan las tolerancia y criticidades de equipos definidas en cada una de las subzonas de Urgencias, se utilice estos equipos para sustituir el averiado. La labor a realizar por la empresa de Mantenimiento es a petición exclusiva de Casius, que contactaria telefónicamente con el electricista de guardia, sustituir el equipo averiado por este otro y conectarle el ratón, teclado, toma elèctrica y de red de datos. Si fuera necesaria alguna tarea adicional se realizaria por Casius, aunque es un equipo tipo, preparado para funcionar con Selene con las funciones básicas, y no deberia ser necesario.

  Es importante que sólo se realice esa sustitución a petición de Casius, nunca directamente por el usuario, ya que Casius es quien tiene la

información sobre las criticidades y tolerancias por zonas de Urgencias y quienes en función de ese criterio, han de decidir si se sustituye un equipo o no y en ese caso contactar con el MIE. También es importante contactar el siguiente dia laborable con Informatica para volver a dejar un equipo operativo por si fuera necesario volver a realizar una nueva sustitución.

- **Protocolo de descarte eléctrico en alimentación de CPD, racks de comunicaciones , etc.**

  A petición de Casius a través del MIE, control de posibles averias eléctricas, salto de protecciones.

- **Asistencia técnica en primera intervención de equipos de megafonia de urgencias pediatricas y general.**

  Desbloqueo de linea de telefono asignada a amplificador, según instrucciones de SMS.

EQUIPAMIENTO INCLUIDO EN ACTUAL CONTRATO.

A modo de recordatorio, a continuación se detalla el equipamiento de electromedicina que se incluye en actual contrato y que se debe de seguir prestando el servicio.

- **Mantenimiento de equipos de electromedicina.** El adjudicatario, deberá llevar a cabo el mantenimiento, correctivo, preventivo, técnico – legal y calibración reglamentaria según normativa vigente y por entidades acreditadas para ello, de los siguientes equipos:

  - 1 Cabina de flujo laminar y seguridad biológica blindada, marca TELSTAR modelo BIO-II-A.
  - 1 Cabina flujo laminar blindada, marca TELSTAR modelo MINI-V-A.
  - 2 Activimetros marca VEENSTRA modelo VDC 404.

- 3 Medidores de radiación marca Técnicas Radiofiscas modelo Geiger Müller 870-D
- 4 Campanas de flujo laminar con filtro incorporado, marca CRUMA, modelo 800-H filtro tipo AD.
- 1 Campana de flujo laminar con filtro incorporado, marca CRUMA modelo 870-G con filtro AD.
- Puertas de 2 salas de bunker de los aceleradores de radioterapia.

En dicho mantenimiento, se incluirán consumibles y repuestos necesarios para las operaciones indicadas.

Jefatura Mantenimiento HSL.

Fdo: Matias Devesa Ortega.