

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
QUE TIENE POR OBJETO LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS E  
INSTALACIONES DEL SERVICIO DE  
LAVANDERÍA DEL HOSPITAL CLÍNICO  
UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, regular por parte del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, en adelante HCUVA, el Servicio de Mantenimiento de los diferentes equipos, instalaciones y elementos auxiliares del Servicio de Lavandería.

Este PPT tendrá como objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación de los servicios a contratar, procesos, metodología, normativa a aplicar, recursos humanos y técnicos a emplear.

La empresa adjudicataria prestará servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo sobre los equipos e instalaciones definidos en el Anexo II.

Denominación	Importe Anual (s/i)
Servicio de Mantenimiento de Equipos, Instalaciones y Elementos Auxiliares del Servicio Lavandería del HCUVA	148.260,96

## 2. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato comprende el Servicio de Mantenimiento de los diferentes Equipos, Instalaciones y Elementos Auxiliares del Servicio de Lavandería.

El Servicio de Mantenimiento a contratar deberá cubrir como mínimo, los siguientes conceptos:

- Revisiones y Actuaciones necesarias relacionadas con el Mantenimiento Preventivo.
- Trabajos de Mantenimiento Correctivo, excluidas piezas de repuesto.
- Acompañar a los técnicos responsables de Servicios Externos que el HCUVA pudiera contratar para revisiones, inspecciones y pruebas reglamentarias.
- Modificaciones en los equipos, instalaciones y elementos auxiliares, necesarios a indicación del fabricante o su representante legal o mandatario.

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

Los fines a conseguir con este contrato son la implantación de un sistema de gestión, control y mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares objeto del mismo, con el objeto primordial de que las instalaciones se hallen disponibles durante el máximo tiempo posible para su utilización a un nivel óptimo de sus posibilidades, asegurando el funcionamiento continuo, eficaz y eficiente de las mismas, conservando permanentemente las especificaciones del fabricante, y detectando y corrigiendo a la máxima brevedad posible las desviaciones en parámetros y desgastes de componentes.

El sistema de gestión, control y mantenimiento incluirá los siguientes módulos:

- Inspecciones periódicas de seguridad para mantener la conformidad con los estándares de seguridad necesarios.
- Mantenimiento regular planificado para optimizar la fiabilidad del sistema a través de medidas preventivas y correctivas.
- Chequeos regulares y periódicos para garantizar una máxima fiabilidad.

La Empresa Adjudicataria se compromete a mantener y conservar los equipos, instalaciones y elementos auxiliares objeto de este PPT en el mejor estado de uso, conservación y funcionamiento. En este sentido los protocolos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo se efectuarán de acuerdo con las instrucciones y recomendaciones del fabricante, representante legal o mandatario, de los equipos e instalaciones y la normativa vigente aplicable tanto de carácter comunitario, estatal, autonómico como local.

Estos mantenimientos consistirán en:

- Puesta a punto y regularización de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares, operaciones de vigilancia, ajustes y manipulaciones que se requieran para un mejor uso y funcionamiento.
- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Correctivo.
- Implantación de programas, medidas de ahorro y optimización del consumo energético.
- Inspección de los equipos, instalaciones, estudio y propuesta de acciones correctivas o de mejora.

Cada actuación, sea del tipo que sea, deberá quedar registrada como mínimo en formato digital y pasará a formar parte de los Libros o Registros de Mantenimiento.

La Empresa Adjudicataria quedará obligada a comunicar inmediatamente al HCUVA cualquier anomalía observada en un equipo que pueda menoscabar la seguridad de las personas que lo puedan utilizar.

Estarán incluidos en este contrato, tanto la mano de obra, como los medios auxiliares a utilizar para realizar los trabajos, herramientas, además de los aparatos de medida y control necesarios. Se incluye además en el contrato, el soporte telefónico, así como todos los recursos necesarios de la índole que fueran, para la consecución de los fines a obtener, en cuanto a mantenimiento y conservación de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares objeto.

Igualmente quedan incluidos todos los costes que puedan producirse por el traslado de técnicos de la Empresa Adjudicataria al HCUVA sin límite de kilómetros ni dietas de tipo alguno.

#### 4. CONSIDERACIONES GENERALES

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Aquellas reparaciones u operaciones cuya realización produzca un trastorno en la actividad del servicio en el que está instalado el equipo serán efectuadas en los horarios que señale la dirección del HCUVA, previa conformidad con el Servicio de Lavandería. Aquellas reparaciones que deban realizarse justificadamente fuera de la jornada laboral establecida para la empresa adjudicataria, deberán quedar autorizadas previamente por escrito y serán objeto de facturación independiente.
- La Empresa Adjudicataria, como concedora del equipamiento objeto de contrato y del seguimiento y consultoría, deberá mantener informado a la dirección del HCUVA de las oportunidades de mejora de dicho equipamiento, necesidades de sustitución, consejos de empleo y manejo, adaptación a nuevas tecnologías y, en general, cualquier cuestión relacionada directa o indirectamente con el servicio prestado, que tenga o pueda tener repercusión positiva en el mismo y aporte ventajas o mejoras al HCUVA.
- Si para la reparación de alguna avería fuese necesario la adquisición de alguna pieza de repuesto, la empresa adjudicataria realizará la solicitud de pedido al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento (en adelante SIOM) del HCUVA, o en el caso de que este último no pueda suministrarla con la urgencia o agilidad necesaria, deberá ser la propia Empresa Adjudicataria quién la suministre siendo objeto de aprobación previa por parte del HCUVA para su posterior facturación.
- En aquel caso en el que la avería del equipo se produzca durante el periodo de fin de vida útil del mismo, la Empresa Adjudicataria redactará un informe por escrito indicando tal situación, haciendo una descripción del equipamiento y adjuntando documentación técnica del fabricante del equipo que avale tal circunstancia. El HCUVA tomará la decisión final sobre ese equipo, en cualquier caso tendrá la obligación de repararlo.
- La Empresa Adjudicataria deberá indicar cualquier defecto de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares que disminuyan su rendimiento, utilidad, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de avería futura, debiendo presentar los informes técnicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación, no pudiendo hacer responsable al HCUVA a posteriori.
- La Empresa Adjudicataria con el fin de que se reduzcan al máximo los consumos energéticos prestará especial cuidado a las consignas de temperaturas de los fluidos, horarios de arranque y parada, rendimiento de los diferentes equipos, prestando especial cuidado a las calderas, sistema organizativo de la producción, etc.
- Si el fabricante o SAT dispusiera de documentación avanzada para la prestación del servicio objeto de este contrato, y esta se suministrara bajo licencia, la Empresa Adjudicataria deberá proveerse de la misma, sin cargo adicional al contrato.
- Todas las actuaciones realizadas sobre los equipos o sus componentes sustituidos tendrán como mínimo un plazo de garantía de un año.
- El HCUVA no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del SIOM, o de la Subdirección de Gestión de SSGG, aun cuando haya sido

peticionado por cualquier persona que depende laboral o estatutariamente del HCUVA, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

- La Empresa Adjudicataria estará obligada a formar o indicar al personal usuario, sobre las precauciones a tener en cuenta sobre el uso de los equipos e instalaciones, con el fin de evitar averías. En aquellos casos en los que se produzca una avería por desconocimiento del personal de dichas precauciones, provocado por la insuficiente información o formación por parte de la Empresa Adjudicataria, será la propia Empresa Adjudicataria la que corra con el importe íntegro de dichas reparaciones.

## 5. ORGANIZACIÓN

En su Oferta Técnica la Empresa Licitadora definirá claramente la organización que piensa poner a disposición del contrato para el mejor cumplimiento del servicio, teniendo en cuenta las singularidades del HCUVA y en concreto del Servicio de Lavandería, y expresará la composición de cada uno de los grupos, teniendo en cuenta las diferentes tareas diarias a realizar sobre equipos, instalaciones y elementos auxiliares.

Para la puesta en marcha diaria de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares deberán realizarse las siguientes tareas:

### 1. Sistema de Aire Comprimido.

Al inicio de la jornada se realizará la puesta en marcha de los distintos compresores y secadores de la instalación de aire comprimido dejando el sistema en perfectas condiciones de uso y funcionamiento. Para ello deberán ponerse en funcionamiento los equipos con los números 7, 7-a, 8, 9 y 10 indicados en el plano del Anexo II.

Al final de la jornada se realizará el paro del sistema una vez no sea necesario para las operaciones de mantenimiento preventivo, correctivo o funcionamiento de los equipos de la lavandería.

### 2. Sistema de Producción de Vapor.

Al inicio de la jornada se realizará la puesta en marcha de la caldera a vapor correspondiente, regulando su funcionamiento a los requerimientos del fabricante y ajustando la presión de salida a la nominal de la instalación. La instalación deberá quedar en perfectas condiciones de uso y funcionamiento para lo que se deberán realizar las comprobaciones de presostatos y purgas necesarias para evitar golpes de ariete y un funcionamiento inadecuado. Para ello deberá ponerse en marcha el equipo con el número 33 indicado en el plano del Anexo II.

Al final de la jornada se realizará el paro del sistema una vez no sea necesario para el funcionamiento de los equipos de la lavandería.

Una vez a la semana, como mínimo, se pondrá en funcionamiento durante una hora la caldera a vapor de gasóleo, equipo con el número 32 indicado en el plano del Anexo II. Durante esa hora estará en producción junto con la caldera a vapor de gas natural, ajustando y comprobando parámetros de funcionamiento de ambas a la producción en ese momento.

### 3. Inicio de los equipos de la "Zona de Ropa Sucia".

Al inicio de la jornada se realizará la puesta en marcha, según las recomendaciones del fabricante, de los equipos marcados en el plano del Anexo II con los números 1, 2, 3, 4, 5 y 6, teniendo en cuenta las necesidades del propio personal del Servicio de Lavandería.

Al final de la jornada se realizará el paro de los equipos anteriores cuando no sean necesarios para el normal funcionamiento de la lavandería.

### 4. Inicio de los equipos de la "Zona de Ropa Limpia".

Al inicio de la jornada se realizará la puesta en marcha, según las recomendaciones del fabricante, los equipos marcados en el plano del Anexo II con los números comprendidos entre el 11 y el 29, teniendo en cuenta las necesidades del propio personal del Servicio de Lavandería.

Al final de la jornada se realizará el paro de los equipos cuando no sean necesarios para el normal funcionamiento de la lavandería.

### 5. Supervisión continua de las instalaciones, equipos y elementos auxiliares.

Dada las características especialmente sensibles del servicio donde se encuentran las instalaciones objeto de este PPT, se realizarán tareas continuas y permanentes de control y supervisión de los elementos que la componen, prestando especial interés a las calderas de producción de vapor.

Tras el cese de la actividad en la producción del Servicio de Lavandería, los trabajadores de la Empresa Adjudicataria serán los responsables de:

- Realizar el paro de la instalación de las calderas, realizando la limpieza, reposición de elementos deteriorados, cierre de válvulas y mantenimiento preventivo conforme a las especificaciones técnicas según manual del fabricante, representante legal o mandatario.
- Realizar el paro de todos los equipos, instalaciones y elementos auxiliares enumerados según el plano del Anexo II.

Todas las acciones descritas anteriormente de puesta en marcha y cese de la actividad deberán quedar registradas diariamente indicando las personas que lo han llevado a cabo. Dichos registros deberán quedar archivados en soporte digital.

La Empresa Licitadora presentará junto a la Oferta Técnica, una hoja tipo Checklist de registro diaria, de las que vayan a utilizar, con todas las acciones a realizar en cuanto a la organización y puesta en marcha de las instalaciones descritas. Dicha hoja de registro vendrá en formato excel o similar, y podrá ser modificada posteriormente a criterio del HCUVA.

## 6. PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

El programa de mantenimiento a realizar y el cronograma a establecer cumplirá el programa de mantenimiento y conservación emitido por el fabricante, representante legal o mandatario. Las Empresas Licitadoras en su Oferta Técnica deberán incluir obligatoriamente los Planes de Mantenimiento propuestos para cada uno de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares indicando, como mínimo, la frecuencia y tipo de operaciones asignadas a cada uno de los mismos.

Los técnicos responsables de los trabajos de mantenimiento y conservación de los equipos e instalaciones comunicarán previamente de su presencia antes de iniciar ninguna intervención, al

responsable del Servicio de Lavandería con la antelación suficiente como para hacer, si fuese el caso, los cambios necesarios en la programación del funcionamiento de las instalaciones.

En el desarrollo de los trabajos de mantenimiento se tendrá en cuenta el horario de funcionamiento del servicio, y se arbitrarán las medidas oportunas para no interrumpir el trabajo de los profesionales, más allá de lo estrictamente necesario. La Empresa Adjudicataria deberá adaptar su horario de trabajo, en la medida de lo posible, al que determine el responsable del servicio. En cualquier caso, aquellos trabajos que exijan parar los equipos o instalaciones, se efectuarán en los horarios y fechas previamente acordadas con el HCUVA, y siempre que sea posible, dentro de la jornada laboral de la Empresa Adjudicataria.

Cada equipo o instalación técnica integrante del sistema dispondrá de un Libro o Registro Digitales de Mantenimiento, en donde deberá quedar archivada toda la documentación referente a las intervenciones que se lleven a cabo sobre las mismas. Como mínimo deberán registrarse:

- Intervenciones realizadas sobre los equipos, instalaciones y elementos auxiliares, tanto preventivas como correctivas.
- Comprobaciones técnicas, de control, inspección y supervisión de las instalaciones, equipos y elementos auxiliares.

Cada vez que se produzca una intervención sobre cualquier equipo, instalación o elemento auxiliar objeto de este contrato, debe quedar registrado digitalmente, en una base de datos tipo Excel, y siempre haciendo referencia al número y nombre de maquinaria según aparece en inventario de Anexo.

El registro en soporte digital incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Datos del equipo objeto de intervención, número y denominación de la maquinaria, marca, modelo, número inventario y número serie, según Anexo I.
- Fecha, tipo y número de intervención: preventiva, correctiva, chequeos,...
- Diagnóstico de avería y causa.
- Acciones llevadas a cabo, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento
- Repuestos utilizados.
- Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
- Hora inicio y fin de la intervención, indicando los datos del técnico/s que realiza/n la intervención.

Todos los registros digitales formarán parte de una base de datos gestionada por la Empresa Adjudicataria, y estarán a disposición del HCUVA en cualquier momento. Su estructura podrá ser revisada y modificada en caso que el HCUVA estime que no sea operativa.

## 6.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

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

- Cronograma o Planning, indicando la frecuencia de los mantenimientos previstos durante la duración del contrato, para los diferentes equipos e instalaciones, así como técnico responsable de su ejecución.
- Plantilla tipo Checklist con todas las actuaciones de Mantenimiento Preventivo que piensan llevar a cabo de forma programada sobre los equipos e instalaciones, y en los que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc.

Se incluirán además todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos desde el punto de vista funcional, de seguridad, rendimiento energético e incluso de protección a las personas, las cosas, los bienes y al medio ambiente.

Cada equipo o instalación dispondrá de una de estas plantillas donde se recogerá cada una de las actuaciones realizadas y formará parte de los Libros o Registros Digitales de Mantenimiento.

Dichas plantillas deberán ser aprobadas por el HCUVA y podrán ser modificadas posteriormente a criterio del HCUVA. Todos los equipos se identificarán físicamente según número de inventario del Anexo I.

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

Si las circunstancias aconsejasen alguna modificación, en algún momento durante la ejecución de los Planes de Mantenimiento, respecto a la frecuencia y tipo de tarea a realizar sobre alguno de los equipos, la Empresa Adjudicataria deberá comunicarlo por escrito al HCUVA, indicando las razones por las que propone la modificación. La modificación propuesta no surtirá efectos hasta que no hay sido aceptada expresamente por el HCUVA.

El mantenimiento de los equipos e instalaciones incluirá, nada más adjudicar el contrato, una Primera Revisión Preventiva, de la que se emitirá un informe completo en formato digital, el cual se entregará al SIOM y al Responsable del Servicio de Lavandería.

La realización del Mantenimiento Preventivo se realizará acorde al procedimiento de calidad del HCUVA y se realizará como mínimo una revisión preventiva cada mes para cada uno de los equipos e instalaciones. El número de revisiones anuales nunca será inferior a las recomendadas por el fabricante e incluirá todas las medidas periódicas de seguridad y control recomendadas por el mismo.

Una vez realizado el Mantenimiento Preventivo deberán quedar registradas todas las acciones llevadas a cabo en los Libros o Registros Digitales de Mantenimiento, todos estos datos deberán estar disponibles en una hoja formato tipo Excel con todas las acciones realizadas, entre otros.

Cualquier avería originada por la no realización de las operaciones preventivas en los plazos y con los elementos adecuados, será reparada por la Empresa Adjudicataria sin cargo alguno para el HCUVA, debiendo sustituir también los elementos dañados. Así mismo, la Empresa Adjudicataria asumirá el Mantenimiento de los equipos por periodo de garantía debido a algún incumplimiento de las condiciones fijadas por el fabricante, representante legal o mandatario.

## 6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consistirá en la reparación o puesta en funcionamiento inmediato de la totalidad de los equipos, instalaciones y equipos auxiliares que han dejado de funcionar por avería, anomalía o fallos, ya sean detectados los mismos durante una visita preventiva o que se produzcan en el intervalo comprendido entre dos visitas preventivas y sean comunicadas a la Empresa Adjudicataria por los mecanismos que se acuerden, para su vuelta al perfecto estado de uso, funcionamiento y seguridad para el fin que están destinados realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles. La Empresa Adjudicataria se compromete a la reparación inmediata de cuantas averías, anomalías o fallos se produzcan, y defectos se detecten en las revisiones o de forma fortuita.

Se realizarán tantas acciones correctivas como sean necesarias para asegurar el buen funcionamiento de los equipos objeto de este contrato debiendo ejecutarse con el consentimiento de la persona responsable del Servicio de Lavandería, del SIOM o de la dirección del HCUVA o persona en quien delegue.

Los repuestos de cualquier elemento que fueran necesarios cambiar serán repuestos, originales u homologados por el fabricante que garanticen que las propiedades del equipo se mantengan inalteradas respecto a las especificaciones del producto. En el caso de que no fuera posible utilizar repuestos homologados estos deberán ser lo más parecidos posible en cuanto a especificaciones técnicas.

Cuando por las características de la avería, la reparación o revisión deba realizarse fuera del HCUVA, se dará cuenta al Servicio de Lavandería y al SIOM, quienes autorizarán su retirada, siendo por cuenta de la Empresa Adjudicataria la instalación y el restablecimiento del equipo a su perfecto estado de uso, conservación y funcionamiento. El equipo una vez reparado se entregará en su lugar habitual de utilización en perfectas condiciones de uso, funcionamiento y seguridad para el fin al que está destinado.

El HCUVA no reconocerá y no se hará cargo de los gastos que se hubieran producido de ningún trabajo realizado fuera de contrato y que no cuente con la autorización previa de la persona responsable del SIOM, aun cuando haya sido petitionado por cualquier persona que dependa laboral o estatutariamente del HCUVA.

Las Empresas Licitadoras incluirán en su Oferta Técnica el contenido y mecánica de actuaciones en este campo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

La realización del Mantenimiento Correctivo se realizará acorde al procedimiento de calidad del HCUVA cuyos puntos principales se enumeran a continuación:

1. Cuando se detecte una avería el personal administrativo del Servicio de Lavandería será quien avise al personal de la Empresa Adjudicataria que se encuentre en su turno de trabajo, y al responsable del Servicio de Lavandería, mediante cualquier medio con el que quede constancia. La avería deberá ser comunicada y registrada obligatoriamente mediante WebSap al SIOM del HCUVA.

La Empresa Adjudicataria deberá establecer un sistema para registrar todos los avisos e incidencias en su base de datos. Comunicará, en la medida de lo posible, en el mismo instante de detectar la avería, el día y la hora en la cual se realizará el Mantenimiento Correctivo en el

equipo. Si no es posible proporcionar dicha información en el mismo momento de la avería, se comunicará posteriormente lo antes posible a las personas responsables tanto del Servicio de Lavandería, como del SIOM, ya sea telefónicamente o a través de correo electrónico.

2. En caso de avería el tiempo máximo de respuesta (TMR) será inmediato. Se entiende como tiempo máximo de respuesta (TMR) el tiempo que transcurre desde la recepción del aviso de la avería por parte de la Empresa Adjudicataria y el tiempo en el que un técnico de la misma está en disposición de poder intervenir en el equipo, ya sea de forma presencial como, si el sistema lo permite, de forma remota.
3. Una vez realizada la acción correctiva, la Empresa Adjudicataria hará llegar el Parte de Trabajo a las personas responsables de los Servicios de Lavandería y del SIOM. Los Partes de Trabajo deben de estar correctamente firmados por el Responsable del Servicio de Lavandería, o por el del SIOM. Estos partes de trabajo deberán quedar registrados en los Libros o Registros Digitales de cada instalación y quedarán a disposición de la persona que el HCUVA determine para el seguimiento y control del contrato.

Los partes de trabajo incluirán como mínimo la siguiente información:

- Datos del equipo objeto de intervención, número y denominación de la maquinaria, marca, modelo, número inventario y número serie, según Anexo I.
  - Fecha y hora inicio de la avería.
  - Diagnóstico de avería y causa.
  - Acciones llevadas a cabo, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento
  - Repuestos utilizados.
  - Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
  - Hora inicio y fin de la intervención, indicando los datos del técnico/s que realiza/n la intervención.
4. La reparación de los equipos, instalaciones o elementos auxiliares deberá estar resuelta por completo por la Empresa Adjudicataria en un plazo inferior a 1 día laborable. Si por la índole de la avería la reparación requiriese mayor plazo, la Empresa Adjudicataria deberá notificarlo razonadamente por cualquier medio con el que quede constancia, y con indicación expresa del nuevo plazo de reparación, al responsable del Servicio de Lavandería y del SIOM, reservándose éstos la facultad de comprobación, quien en todo caso deberá autorizar la ampliación del plazo. En caso de no disponer la Empresa Adjudicataria de la autorización por escrito, esta deberá resolver la avería en el plazo citado, pudiendo el HCUVA disponer a partir de entonces de lo necesario para la oportuna contratación con terceros de la reparación en cuestión. El importe de esta reparación será descontado de la próxima factura mensual que emita la Empresa Adjudicataria.

## 7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La Empresa Adjudicataria en un plazo no superior a tres meses desde la formalización del contrato confeccionará un Manual de Equipo, dicho manual, que vendrá como mínimo en español, recogerá toda la documentación técnica organizada del equipo o instalación, donde constará manual de mantenimiento, principios y esquemas de mantenimiento, instrucciones de uso, precauciones y cualquier otra documentación de interés del equipo o instalación, siempre que sea posible. El HCUVA facilitará toda la documentación técnica de la que dispone en la actualidad, si

bien la Empresa Adjudicataria deberá completarla o desarrollarla en su totalidad. Toda la documentación obtenida quedará en propiedad del HCUVA a la finalización del contrato y estará a disposición del mismo en cualquier momento en soporte informático.

La Empresa Adjudicataria será la responsable de la apertura, cumplimentación, actualización y seguimiento de los Libros o Registros Digitales de Mantenimiento, debiendo haber como mínimo uno por cada uno de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares, tanto en soporte papel como en formato digital, bajo las condiciones fijadas por el HCUVA, y archivados en lugar designado por éste.

La Empresa Adjudicataria actualizará, conservará y ejercerá la custodia de los Libros o Registros Digitales de Mantenimiento, estando obligada a su presentación inmediata ante el requerimiento del HCUVA. Los datos serán propiedad del HCUVA desde el primer día de contrato estando la Empresa Adjudicataria obligada a poner al menos una copia de seguridad mensual a disposición de éste, así como los programas necesarios para la explotación de dichos datos. La estructura de los registros digitales podrá ser revisada y modificada en caso que el HCUVA estime que no sea operativa.

La Empresa Adjudicataria presentará en un plazo no superior a tres meses, desde la fecha de formalización del contrato, un Informe Técnico de Reconocimiento Previo resultante del estudio exhaustivo sobre los equipos, instalaciones y elementos auxiliares objeto del contrato, señalando, si las hubiere, las deficiencias observadas desde el punto de vista técnico y legal, proponiendo las actuaciones necesarias para realizar las correspondientes correcciones y/o mejoras así como el coste de cada una de ellas. El HCUVA podrá exigir a la Empresa Adjudicataria, con posterioridad, la corrección de defectos y anomalías detectadas y no señaladas en dicho informe, siempre que sean defectos u omisiones evidentes y no tengan la consideración de vicios ocultos, así como la reparación, sin cargo alguno para el HCUVA, de cualquier rotura o desperfecto que se descubra y que no sea consecuencia del uso normal de los equipos e instalaciones.

La Empresa Adjudicataria estará obligada a formar o indicar al personal responsable del servicio de las precauciones y cuidados a tener en cuenta sobre el uso de los equipos, instalaciones o elementos auxiliares, con el fin de evitar posibles averías o accidentes. En aquellos casos en los que se produzca una avería o accidente por desconocimiento del personal de dichas precauciones y cuidados, provocado por la insuficiente información o formación por parte de la Empresa Adjudicataria, será la propia Empresa Adjudicataria la que corra con la responsabilidad de los daños personales ocasionados así como con el importe íntegro de dichas reparaciones.

## 8. INFORMES DEL SERVICIO

Independientemente de los informes que la Empresa Adjudicataria presente a través de los distintos soportes y documentos de cada una de las intervenciones sobre los equipos o instalaciones, deberá presentar:

### 8.1 INFORME MENSUAL

El Responsable Técnico del Contrato de la Empresa Adjudicataria deberá elaborar con carácter mensual, dentro de los 10 primeros días del mes, un informe donde se recogerán todos los trabajos y tareas más importantes ejecutadas por equipo e instalación de acuerdo con la organización del servicio. Dicho informe se enviará en formato digital, Excel o similar, y será entregado tanto al Servicio de Lavandería como al SIOM del HCUVA.

El informe incluirá las actuaciones realizadas sobre equipos, instalaciones y elementos auxiliares en garantía si los hubiese, y los resultados de su gestión frente a las empresas otorgantes de esas garantías.

Todos los equipos vendrán identificados, además de por su nombre, por el número de inventario que tienen asignado según el Anexo I adjunto al PPT.

El HCUVA también podrá solicitar, a nivel informativo, otros indicadores como el coste económico del Mantenimiento Preventivo de los equipos, así como realizar encuestas de satisfacción de los usuarios para la valoración cualitativa de la prestación. La Empresa Adjudicataria no atenderá ninguna solicitud al respecto ni entregará informe alguno a ningún interlocutor no autorizado por el HCUVA.

## 8.2 INFORME ANUAL

La Empresa Adjudicataria realizará un informe anual donde se recoja el estado de funcionamiento de los equipos e instalaciones. Dicho informe será entregado tanto al Servicio de Lavandería como al SIOM del HCUVA. Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre cada uno de los equipos. La empresa adjudicataria propondrá el esquema de informe que considere más adecuado, si bien el contenido será finalmente el aprobado por consenso con el SIOM y el usuario.

## 8.3 INFORME SEGUIMIENTO DE ACTIVIDAD

Un mes antes del vencimiento del primer año de duración del contrato, y durante el mismo periodo de los años sucesivos, en su caso, el HCUVA contratará con cargo al contrato, los servicios de empresa especializada en inspección para determinar el grado de cumplimiento del contrato.

En base a dicho informe y antes de la fecha de finalización del periodo de vigencia del contrato, la Empresa Adjudicataria deberá subsanar cuantas incidencias o anomalías técnicas se hubiesen observado en el mismo. De no cumplirse esta subsanación, el HCUVA encargará la solución correspondiente y descontará el importe de la facturación pendiente de abono.

## 9. COORDINACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

Se efectuará de forma continua un control de calidad del servicio prestado por la Empresa Adjudicataria. A tal efecto se utilizarán diversos indicadores sobre los cuales el HCUVA realizará un seguimiento permanente en cuanto a sus resultados y evolución.

Estos indicadores serán entre otros:

- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo, medido en tanto por ciento que representa el número de revisiones realizadas sobre las revisiones programadas para cada equipo en el periodo considerado.
- Averías resueltas en tiempo establecido, medido en tanto por cien que representa el número de averías resueltas en tiempo establecido sobre el total de averías resueltas para cada equipo en el periodo considerado.
- Los trabajos de mantenimiento y acciones correctivas se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de corrección, los estándares de servicio, las normas y las buenas prácticas.

- Los informes periódicos de mantenimiento son presentados al HCUVA, en los periodos establecidos, con el contenido y forma adecuados.

El HCUVA podrá requerir en cualquier momento la asistencia que considere oportuna para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la Empresa Adjudicataria, el nivel de calidad y corrección del trabajo.

## 10. HORARIO DEL SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA

Las prestaciones que la Empresa Adjudicataria se compromete a garantizar para la finalidad a conseguir son:

- El horario de trabajo del personal de la Empresa Adjudicataria que de forma continua esté en el Servicio de Lavandería, será el siguiente:

Lunes a Viernes	Sábados y Festivos Laborables
De 6:30 a 20:00 h	De 6:30 a 15:00 h

Para dar un servicio adecuado y suficiente al HCUVA, el Servicio de Lavandería no puede estar parado dos días consecutivos, por ello se entiende como Festivo Laborable aquel día festivo, incluido domingo, en el que tenga que estar en funcionamiento las instalaciones del Servicio de Lavandería.

- La Empresa Adjudicataria dispondrá de un Teléfono de Atención al Cliente, donde se producirán la recepción de avisos de avería en el horario indicado anteriormente, y considerado como normal. La Empresa Adjudicataria dotará a todos sus trabajadores de medios de localización necesarios para una comunicación apropiada entre ellos y el personal del HCUVA.

En el horario de trabajo, la Empresa Adjudicataria será avisada por los responsables del Servicio de Lavandería de las incidencias que se produzcan, recibiendo además todos los avisos de avería a través de la Aplicación Informática SGSC que implante el SMS en su momento.

- El tiempo máximo de respuesta (TMR) será inmediato, a partir de la notificación de la avería a la Empresa Adjudicataria por cualquier medio, dentro del horario establecido.
- El tiempo máximo de resolución (tmr) de cualquier avería será de 1 día hábil. En el caso que la Empresa Adjudicataria no pueda garantizar dicho tiempo se deberá avisar por cualquier medido mediante el que quede constancia al Servicio de Lavandería y al SIOM.
- El horario de trabajo del personal de la Empresa Adjudicataria será adaptable a las necesidades de Servicio de Lavandería del HCUVA, en caso necesario.

## 11. MEDIOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO

### 11.1 MEDIOS HUMANOS

Se entiende por medios humanos a todos aquellos empleados de la Empresa Adjudicataria con la Capacitación y Cualificación suficiente como para poder intervenir físicamente en los equipos e instalaciones objeto de este PPT.

Para la ejecución de los trabajos que son objeto de este contrato, la Empresa Adjudicataria dispondrá de:

- Personal propio que interviene de forma continua.
- Personal ajeno que se contrate con otras empresas especializadas cuando se justifique la fórmula de la subcontratación por motivos técnicos, de eficiencia y funcionalidad.

El personal de la Empresa Adjudicataria encargado de realizar los servicios descritos tendrá una formación multidisciplinar en todos los campos necesarios para la explotación, conducción, mantenimiento, contando con la Capacitación y Cualificación suficiente en sistemas eléctricos, electrónicos, electromecánicos, neumáticos, hidráulicos, automáticos y en general en equipamientos e instalaciones industriales de lavandería hospitalaria de similares características, así como para el personal encargado de la puesta en marcha y paro de la caldera el certificado de habilitación profesional de operador industrial de calderas.

La composición del personal será la suficiente como para garantizar un uso, conservación y funcionamiento continuo y eficaz de los equipos, instalaciones y elementos auxiliares del Servicio de Lavandería teniendo en cuenta que estos deberán funcionar correctamente en un horario considerado como normal, y que se indica a continuación:

Turno	Lunes a Viernes	Sábados y Festivos Laborables
Mañana	1 oficial de 6:30 a 15:00 horas 1 técnico de 8:00 a 15:00 horas	1 oficial de 6:30 a 15:00 horas 1 técnico de 8:00 a 15:00 horas
Tarde	1 oficial de 14:00 a 19:00 horas 1 técnico de 15:00 a 20:00 horas	

Las Empresas Licitadoras incluirán en su Oferta Técnica, nombre, apellidos, categoría profesional, formación y experiencia del personal propio en este tipo de instalaciones con dedicación exclusiva que destinará al servicio a contratar, debiendo implementar un equipo técnico operativo de mínimo cuatro trabajadores, estando obligados a tener presencia de dos trabajadores en cada turno de mañana y dos trabajadores en cada turno de tarde.

Las Empresas Licitadoras incluirán en su Oferta Técnica un plan en el que indicarán los turnos del personal destinado al contrato por periodos anuales, en el que aparecerá como mínimo un oficial de primera o segunda en cada turno de mañana y tarde. Cualquier cambio sobre este plan, deberá ser comunicado con al menos 1 semana de antelación al HCUVA.

Igualmente proporcionará la relación nominal de los técnicos que de forma esporádica u ocasional puedan intervenir en los equipos e instalaciones a mantener especificando la categoría

profesional, los años de experiencia en mantenimiento de este tipo de instalaciones y formación de cada uno de ellos.

Para conseguir los objetivos del presente PPT el personal de la Empresa Adjudicataria llevará una perfecta coordinación con los Responsables Técnicos, Responsables de Mantenimiento, Mandos Intermedios, personal de oficios del SIOM, y con los responsables de Servicios Generales del HCUVA.

La Empresa Adjudicataria designará a una persona como Responsable Técnico del contrato ante el HCUVA, que tendrá perfil técnico y con titulación mínima de Ingeniería Técnica Industrial o equivalente, con experiencia en este tipo de equipos e instalaciones, que ostente la representación de la empresa ante la administración, lleve la coordinación y dirección técnica del presente contrato, y preste el asesoramiento técnico legal sobre la totalidad de las instalaciones y equipos contratados.

Esta persona tendrá la obligación de estar permanentemente localizable en horario de funcionamiento normal de las instalaciones (de Lunes a Viernes, Sábados y Festivos Laborables), y su presencia podrá ser requerida en caso de ecesidad o emergencia. La Empresa Licitadora deberá incluir en su Oferta Técnica los datos de contacto permanente durante la vigencia del contrato.

Para hacer más efectivo y ágil el día a día del mantenimiento en el Servicio de Lavandería, la Empresa Adjudicataria nombrará a uno de sus trabajadores con presencia física en el HCUVA, como interlocutor válido con el responsable de mantenimiento del HCUVA, esta persona será siempre la misma y deberá tener la suficiente experiencia para poder tratar diariamente todos los problemas que puedan surgir. En cualquier caso, cuando sea necesario, se tratará con el Responsable Técnico del contrato.

El HCUVA se reserva el derecho a desestimar al personal propio, habitual o discontinuo, de la Empresa Adjudicataria, así como al Responsable Técnico, en caso de no considerarlos adecuados, por cualquier causa justificada, para desempeñar las funciones encomendadas. En este caso, la Empresa Adjudicataria procederá de inmediato a la sustitución de las personas desestimadas.

Las Empresas Licitadoras deberán incluir en su Oferta Técnica de los horarios laborales y de los turnos de cada uno de los técnicos de la plantilla asignada, así como en su caso, de los horarios y medios de localización.

## 11.2 MEDIOS TÉCNICOS

La Empresa Adjudicataria equipará a su personal con las herramientas necesarias, de acuerdo con las diversas especialidades profesionales, así como los analizadores y los equipos de medida y control de uso manual, necesarios para la verificación de todos los parámetros y características que definen el estado y funcionamiento de los equipos e instalaciones incluidas en el mantenimiento, debiendo ajustarse todo el material citado a la normativa vigente.

Las Empresas Licitadoras incluirán en su Oferta Técnica, una lista donde se recojan los principales medios técnicos que pondrán en exclusiva a disposición del contrato indicando que parámetros o función desempeñan en las labores de mantenimiento de los equipos e instalaciones objeto, acompañando el modelo y número de serie de cada uno de ellos así como del plan de calibración anual de los mismos, en su caso. En cualquier momento del periodo de validez del contrato, la Empresa Adjudicataria facilitará, a requerimiento del HCUVA, la relación completa y actualizada de herramientas y equipos de mantenimiento disponibles para la ejecución del contrato, y que en

caso de ser considerados insuficientes se emplazará a la empresa adjudicataria para que complete su dotación en un plazo no superior a 10 días.

La Empresa Adjudicataria dotará a su personal de un equipo informático completo e Impresora, con el software necesario y con capacidad de conexión a red de datos, compatible con los sistemas informáticos del HCUVA y con capacidad suficiente de soportar la gestión documental que se derive del cumplimiento del objeto del presente contrato. Todo su personal dispondrá de un sistema propio de intercomunicación y localización inmediato.

### 11.3 MEDIOS MATERIALES

Los materiales de mantenimiento serán todos aquellos de uso continuado en las labores propias de mantenimiento, así como el pequeño material de cualquier equipo o instalación. Los materiales propios de equipos o instalaciones serán todos aquellos que ocupan un lugar permanente en el equipo o instalación y resulte necesario sustituirlos por rotura, desgaste o incorrecto funcionamiento.

Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación o componentes a sustituir gozarán de los correspondientes certificados de repuesto original u homologado por el fabricante, representante legal o mandatario, debiendo venir correctamente embalados y etiquetados de forma que el SIOM pueda comprobar su procedencia e idoneidad, además deberán ser de primera utilización, idénticos en marca y modelo a los instalados, el tiempo de fabricación nunca será superior a 6 meses en el momento de la instalación, garantizando el suministro de todos los repuestos en el periodo contratado.

En caso de utilizarse repuestos alternativos, debe disponerse de una declaración del fabricante, representante legal o mandatario del equipo en la que se haga constar la equivalencia de la pieza con la original y su falta de influencia negativa en la seguridad y en las prestaciones del equipo, siempre con la aprobación, a priori, por la dirección del HCUVA o persona en quien delegue a la vista de las certificaciones que presente la Empresa Adjudicataria.

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

Si de la información disponible se dedujera que el mal estado de los equipos, ha sido como consecuencia de una mala manipulación o negligencia del personal de la Empresa Adjudicataria, o de un mal plan de Mantenimiento Preventivo, serán por cuenta de ésta todos los gastos que se deriven para su puesta a punto e incluso su reposición.

Los materiales y piezas de repuesto, serán a cargo del HCUVA, la Empresa Adjudicataria realizará la solicitud de pedido de los materiales y piezas de repuesto necesarias, al SIOM, o en el caso de que este último no pueda suministrarla con la urgencia o agilidad necesaria, deberá ser la propia empresa adjudicataria quién la suministre siendo objeto de aprobación previa por parte del HCUVA para su posterior facturación.

#### 11.4 OTRAS OBLIGACIONES

El personal de la Empresa Adjudicataria, tanto propio como no, deberá ir en todo momento, debidamente uniformado y perfectamente identificado. El vestuario que se utilice debe ser fácilmente identificable, con logotipo de la empresa colocado en lugar visible. El personal llevará sobre el uniforme una tarjeta identificativa que será facilitada por el HCUVA.

La Empresa Adjudicataria será responsable de que los trabajadores a su cargo cumplan las reglas generales de disciplina, buen comportamiento, aseo y horario de trabajo. A tal efecto, la Empresa Adjudicataria sufragará la implementación de un control de presencia biométrico en las instalaciones de Lavandería, de su propio personal, compatible con los sistemas establecidos en el HCUVA. La empresa adjudicataria deberá facilitar al HCUVA el acceso a dicho sistema, en el que debe quedar reflejado los horarios de entrada y salida.

La Empresa Adjudicataria deberá colocar donde le indique el HCUVA, una caseta prefabricada o similar con aseos, duchas, vestuarios, y cualquier otro servicio que la normativa exija, con dobles taquillas para facilitar el cambio de uniforme a todos sus trabajadores, y dotará al personal de todos los equipos de protección individual homologados y certificados necesarios, tales como zapatos de seguridad, guantes, arnés, ropa de abrigo, etc. Todas las instalaciones necesarias para correcto funcionamiento de los aseos, duchas y vestuarios correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria.

Todo el personal que intervenga en tareas de mantenimiento, se someterá a las normas de seguridad, acceso, presencia y control que se establezcan por el HCUVA.

El HCUVA pondrá a disposición de la Empresa Adjudicataria un local para almacén o taller, proporcionándole el suministro eléctrico y de agua para que pueda desarrollar su actividad en condiciones idóneas. Los posibles costes de adaptación de dicho local a las necesidades del servicio correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria.

#### 12. GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del mantenimiento a la que hace referencia este PPT se llevará a cabo, cuando esté disponible, con el Sistema de Gestión y Averías del Servicio Murciano de Salud (SAP R3), en concreto el módulo MM (Material Magnagement) y adaptaciones realizadas por el Servicio Murciano de Salud:

- Aplicación WebSAP, entorno web para la comunicación de incidencias a los responsables de mantenimiento.
- *Modificaciones* al módulo MM.

Así mismo, si en algún momento durante la vigencia del contrato, el SMS cambiase de sistema de gestión la Empresa Adjudicataria deberá adaptarse a tal cambio.

La Empresa Adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador, en adelante GMAO, en caso que la aplicación no respondiese a las expectativas del presente contrato.

El GMAO aportado por la Empresa Adjudicataria para los equipos e instalaciones del Servicio de Lavandería, incluirá diferentes módulos relacionados con la explotación del servicio tales como inventario, módulo de gestión de órdenes de trabajo, módulo de mantenimiento preventivo, módulo de gestión de costes, módulo de almacén, módulo de solicitudes, el cual:

- Deberá ser compatible e integrable con la aplicación utilizada por la HCUVA.
- Deberá reflejar todos los trabajos realizados objeto de este pliego que se lleven a cabo.
- La herramienta deberá en todo momento, de forma online y a tiempo real saber el estado de cada equipo, históricos, fotos, digitalización de especificaciones técnicas, datos del inventario, estado actual de la reparación, planificación y programación de los mantenimientos pendientes. Y permitir obtener diferentes listados.
- Deberá permitir definir los protocolos y programar fechas de interacción sobre los equipos.
- Deberá ser tal que puedan realizarse todas las comunicaciones de forma digital mediante Tablet o PDA, con el fin de minimizar al máximo la generación de documentos de papel.
- Cumplirá con los requisitos de seguridad exigidos por el Área I de Salud en este tipo de conexiones.

Sea cual sea el sistema de gestión informatizado que disponga la Empresa Adjudicataria, deberá adaptar su gestión informatizada a la que posee el SMS.

La Empresa Adjudicataria deberá elaborar una amplia base de datos con la explotación de los equipos que deberá estar permanentemente actualizada. Los datos serán propiedad del HCUVA desde el primer día de contrato estando la Empresa Adjudicataria obligada a poner al menos una copia de seguridad mensual a disposición del HCUVA, así como los programas necesarios para la explotación de dichos datos.

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

El SMS está desarrollando una aplicación informática que permite la Gestión de Servicios, denominado "Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios" y se conocerá indistintamente con esa denominación o con el término SGSC.

La Empresa Adjudicataria del Servicio vendrá obligada a hacer el uso del SGSC así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y/o Fallos que se imputen al Servicio a su cargo.

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

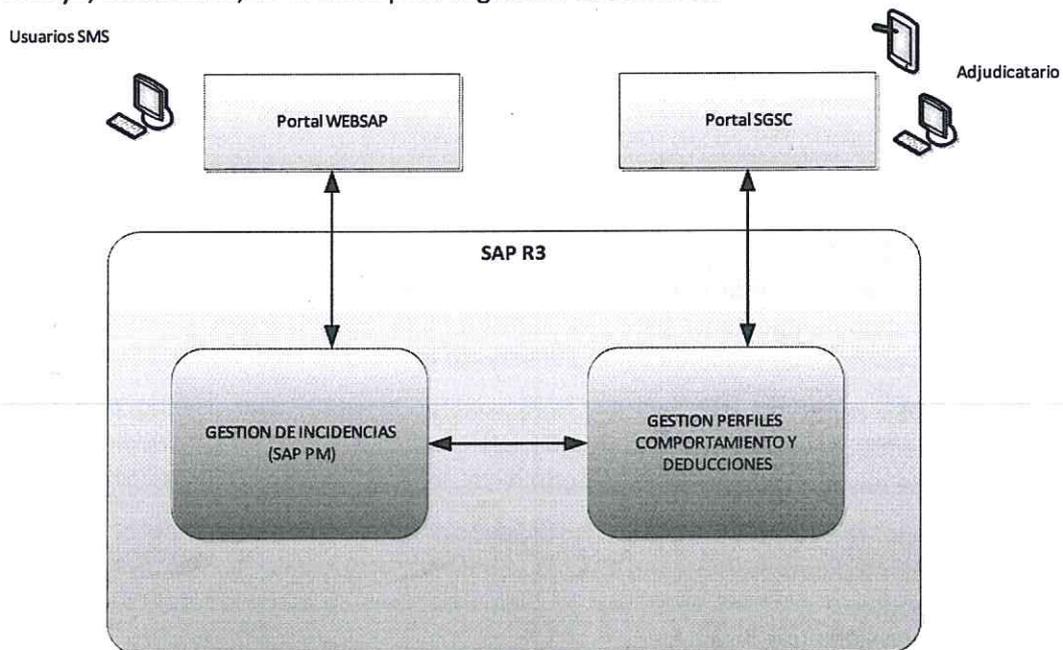
Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen un coste económico. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona del Hospital en la que se produce y parte de una Unidad Ponderada De Fallo (UPF).

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

## Sistema Informático.

En el sistema implementado por el SMS intervienen tres herramientas de gestión:

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



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

Los avisos se transmiten al entorno SAP y asignados a los responsables de la Empresa Adjudicataria encargados de resolverlo. En el proceso de asignación se contempla el envío de un correo electrónico a aquellas personas que puedan estar implicadas en la resolución.

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

### Las Incidencias, los avisos y los fallos

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

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

- b) Los Avisos son las incidencias que se comunican al SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona del hospital, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del contratista. Los Avisos se califican de Correctivos y obligan al contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno. Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido en el SGSC.
- c) Será de aplicación al sistema de fallos, el principio de que la Empresa Adjudicataria de un servicio cualquiera será responsable del fallo y de la deducción económica que se impute a la Empresa Adjudicataria de otro servicio, si aquél fuese el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste.

#### Proceso

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

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

## 13. NIVEL DE SERVICIO

### 13.1 CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

Existen tres tipos de fallos:

- a) Fallos de Disponibilidad Tipo I.
- b) Fallos de Disponibilidad Tipo II.
- c) Fallos de Calidad.

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

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

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

#### 13.1.1 FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO I

Cada vez que se sobrepasa el tiempo máximo de corrección, se contabiliza un Fallo de Disponibilidad Tipo I, pudiendo computarse varios fallos por la misma incidencia.

Las averías se clasifican, según su repercusión en la actividad del HCUVA, en tres Niveles de Severidad:

- a) SEVERO. Todas las que imposibiliten total o parcialmente el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la actividad de la zona afectada.
- b) MODERADO. Todas las que menoscaben el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la correcta actividad de la zona afectada.
- c) LEVE. El resto de averías que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipos.

*Criticidad del Tipo de Zona:* a los servicios asistenciales del HCUVA se les asigna una criticidad determinada que puede ser "CRÍTICA" o de alto riesgo, "SEMICRÍTICA" o de riesgo intermedio y "NO CRÍTICA" o de bajo riesgo. Todo aviso de avería deberá tener información de la zona donde se produce la incidencia.

#### 13.1.2 FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO II

Siempre que el nivel de severidad asociado a la incidencia sea de carácter "SEVERO", se incurrirá en un Fallo de Disponibilidad Tipo II por cada período de 24 h durante las que no se finalice la tarea de resolución.

### 13.1.3. FALLOS DE CALIDAD

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

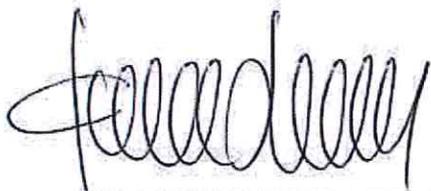
Los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:

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

### 13.2. CALCULO DE DEDUCCIONES

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

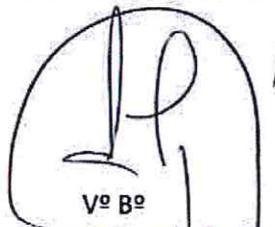
En Murcia, a 1 de junio de 2017



Fdo. Ginés Fco Guirao Saavedra  
Ingeniero de Mantenimiento  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



Fdo. Esther Pastor Romero  
Ingeniero Técnico industrial  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



Vº Bº

Fdo. Antonio Tomás Borja.  
Subdirector de Gestión de SSGG, Obras y Mantenimiento  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

## ANEXO I

## INVENTARIO MAQUINARIA LAVANDERIA

## ZONA DE ROPA SUCIA

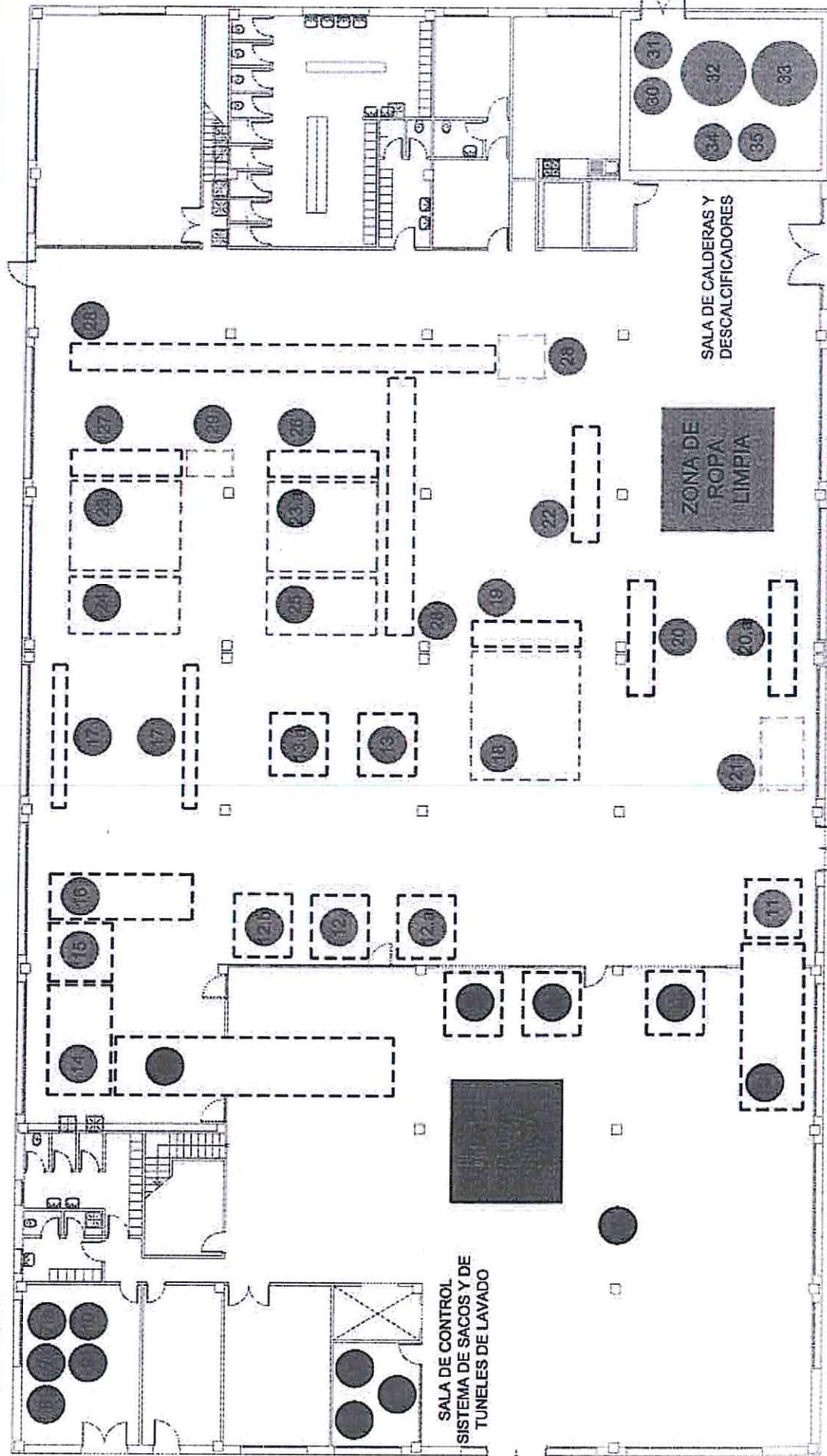
Nº	MAQUINARIA	MARCA	MODELO	Nº INVENTARIO	Nº SERIE	AÑO
<b>SALA DE CONTROL SISTEMA DE SACOS Y DE TUNELES DE LAVADO</b>						
1	SISTEMA DE SACOS FUTURAIL	JENSEN	M02465	12238 y 12237		1993
2	SISTEMA DE LAVADO 1 (10 módulos)	MILNOR	76032C2F	12239		1993
3	SISTEMA DE LAVADO 2 (5 módulos)	MILNOR	76028255	12234		1993
4	LAVACENTRIFUGA	FRANCESCHI (330 Kg)	LCB 330	1100002804		2000
5	LAVACENTRIFUGA	TUPESA (330 Kg)	LFC-300-B5			
6	LAVACENTRIFUGA	MILNOR (60 Kg)	42026Q4P	12235		1993
<b>SALA DE COMPRESORES Y SECADORES DE AIRE COMPRIMIDO</b>						
7	COMPRESOR AIRE COMPRIMIDO	ATLAS COPCO	GA18	12241		1993
7-a	COMPRESOR AIRE COMPRIMIDO	ATLAS COPCO	GA18	12240		
8	COMPRESOR AIRE COMPRIMIDO	KAESER	ASD47			
9	SECADOR AIRE COMPRIMIDO	JOSVAL	EDS 8000			2014
10	SECADOR AIRE COMPRIMIDO	ATLAS COPCO	FD60			
<b>ZONA DE ROPA LIMPIA</b>						
11	CENTRIFUGADORA	MILNOR	M7E42 AHR	12232		1993
12	SECADORA 1	ADC	ADC 200	12247	334502	
12-a	SECADORA 2	ADC	ADC 200	12248	334504	
12-b	SECADORA 3	ADC	ADC 200	12249	334503	1993
13	SECADORA	MARTINS	WT16-75H LOGO 12/24RC	28148		
13-a	SECADORA	MARTINS	WT16-75H LOGO 12/24RC	28147		
14	PRENSA	MILNOR	MPS031R	12250		1993
15	ELEVADOR	MILNOR	COELF111	12251		1993
16	SECADORA	MILNOR	S8058CS1	12252		1993
17	COLGADO DE SÁBANAS	JENSEN	JENRAIL/93 21159/60	12253		
18	CALANDRA	DEATEC	M10302C	12261		1989
19	PLEGADORA	JENSEN	SILVERLINE 55424/93 Automata GE Fanuc Versa Max			1993
20	TUNEL DE SECADO	DUCKER	REMAT 4000	12230		
20-a	TUNEL DE SECADO	DUCKER	REMAT 4000	12231		
21	PANTALONERA	BMM WESTON	V 2803	12233		
22	PLEGADORA	JENSEN	BUTTERFLY 37-5237-CU	12228		
23	CALANDRA	LAPAUW	DUO 2C2/1235		93024631	
23-a	CALANDRA	LAPAUW	DUO 2C2/1235		93044645	1993
24	INTRODUCTOR	JENSEN	DUPLIX 51297/93	12254		1993
25	INTRODUCTORA	JENSEN	BASIC 88-676	12260		
26	PLEGADORA	JENSEN	NL 52089/93	12258		1993
27	PLEGADORA	JENSEN	CLASSIC 76052/93			1993
28	ENFAJADORA Y CINTAS TRANSPORTADORAS	RAELMA	SUPERNOVA	12229		1993
29	EMPAQUETADORA	JENSEN	MAX-STACK 49595/93	12257		
<b>SALA CALDERAS Y DESCALCIFICADORES</b>						
30	CALENTADOR ACS	ARISTON	200 VERT 560			2015
31	CALENTADOR ACS	ARISTON	201 VERT 560			2015
32	CALDERA VAPOR Gas/leo	CLAYTON	E0304	122226		
33	CALDERA VAPOR Gas Natural	CLAYTON	EG-304-3-SC			2016
34	DESCALCIFICADOR					
35	DESCALCIFICADOR					

SALA DE COMPRESORES  
Y SECADORES DEL AIRE  
COMPRIMIDO

SALA DE CONTROL  
SISTEMA DE SACOS Y DE  
TUNELES DE LAVADO

ZONA DE  
ROPA  
LIMPIA

SALA DE CALDERAS Y  
DESCALCIFICADORES



HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA		
PLANO DE:	Máquina Lavandería	Nº Plano
Escala	Fecha: MAYO 2016	Sustituye a