

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE  
TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE  
DIVERSO EQUIPAMIENTO DE ALTA  
TECNOLOGÍA DEL HOSPITAL CLINICO  
UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA**

---

## INDICE

1. Objeto del Contrato.
2. Finalidad del servicio a contratar.
3. Ámbito de aplicación.
4. Conocimiento de los equipos.
5. Estructura de la oferta.
6. Alcance del contrato.
7. Condiciones de prestación de los servicios de mantenimiento.
8. Consideraciones generales.
9. Organización.
10. Condiciones técnico funcionales del servicio de mantenimiento, prestaciones incluidas.
  - 10.1 Situación actual de los equipos e instalaciones a mantener.
  - 10.2. Consideraciones generales.
  - 10.3. Mantenimiento preventivo.
  - 10.4. Mantenimiento correctivo.
  - 10.5. Mantenimiento Predictivo.
  - 10.6. Mantenimiento técnico legal.
11. Condiciones particulares de mantenimiento de los sistemas de gestión y planificación.
12. Información, control e inspección del servicio.
  - 12.1 Medios de supervisión y control.
  - 12.2. Informes de actividad.
  - 12.3. Control económico.
  - 12.4. Verificaciones documentales.
13. Horario del servicio y tiempo de respuesta.
14. Medios necesarios para el mantenimiento.
  - 14.1 Medios Humanos
    - 14.1.1. Clasificación
    - 14.1.2. Personal Propio
    - 14.1.3. Seguridad e Higiene
    - 14.1.4. Garantías para alcanzar el nivel de servicio
    - 14.1.5. Otras obligaciones
  - 14.2 Medios Técnicos
  - 14.3 Medios Materiales
15. Daños.
16. Informe de seguimiento anual.
17. Formato y contenido de las ofertas.
18. Coordinación, control e inspección.
19. Prevención de riesgos laborales.
20. Obligaciones en materia laboral.
21. Obligaciones en materia de protección medioambiental.
22. Obligaciones del adjudicatario.
23. Obligaciones del HCUVA.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) es regular por parte del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca (en adelante HCUVA) el Servicio de **Mantenimiento Integral**, mantenimiento Preventivo, Correctivo, Predictivo y Técnico-Legal, de los equipos de alta tecnología ubicados en diferentes servicios del HCUVA, y Centro de Especialidades Dr. Quesada, cuya relación se adjunta como Anexo I a este documento. El alcance y definición del mismo se concretará a lo largo del presente PPT que será el documento del que se deriven los derechos y obligaciones de la empresa adjudicataria. La fecha prevista para el inicio del presente contrato será a partir de la firma del mismo.

Así también, este PPT tiene como objeto el regular y definir el alcance y las condiciones de prestación de los servicios a contratar, los procesos, la metodología, la normativa a aplicar, y los recursos humanos y técnicos que habrán de emplear.

Como materiales incluidos en el presente contrato estarán todo tipo de piezas y materiales que no se hayan excluido de forma expresa en este PPT.

## 2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener los equipos incluidos en el Anexo I adjunto a este PPT, conforme a las condiciones de fabricación y diseño, entendiéndose que los requisitos exigidos en este pliego tendrán la consideración de mínimos o básicos y que lo pretendido es la consecución de los niveles más altos de calidad asistencial que se pueda ofrecer al usuario, a través de estos equipos.

Entre otros los objetivos que se pretenden con la adjudicación de este contrato destacamos los siguientes:

1. Disminuir el tiempo de repuesta, aplicando todas las medidas tecnológicas disponibles.
2. Mejorar y mantener el estado de seguridad, conservación, uso y funcionamiento de los equipos y sus componentes.
3. Asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los equipos, minimizando las posibles paradas por avería y alcanzando un alto índice de disponibilidad.
4. Garantizar durante la vida útil tecnológica de los equipos la normativa vigente que les sea de aplicación.
5. Prestar un servicio eficiente y eficaz sobre los equipos, servicio que deberá permitir prolongar las funciones técnicas, de diagnóstico y de terapia para los que fueron comprados en su momento.
6. Asegurar el suministro e instalación de las últimas versiones y actualizaciones de software de cada uno de los equipos que tenga disponible el fabricante.
7. Proporcionar al HCUVA la información necesaria que permita, entre otros, la realización de lo siguiente: Ficha histórica del equipo, control del coste del equipo, planning del mantenimiento preventivo, ratios del servicio prestado, tiempos de respuesta, tiempos de disponibilidad, revisiones técnico legales y controles de calidad.

Para conseguir estos objetivos se realizarán las intervenciones de mantenimiento correctivo necesarias y se llevará a cabo el desarrollo de los planes de mantenimiento preventivo y predictivo exigidos en el contrato y propuestos por la empresa adjudicataria, así como el mantenimiento técnico legal.

La planificación de los protocolos de mantenimiento preventivo y predictivo se llevarán a cabo teniendo en cuentas las recomendaciones realizadas por el Ministerio de Sanidad y

Consumo mediante la Circular informativa nº10/99 (sustituida por la circular 3/2012), derivada del Real Decreto 414/1996, sustituido por el Real Decreto 1591/2009, y de la Directiva Europea 93/42/CEE, que regulan la utilización de los productos sanitarios activos no implantables, o cualquier otra norma que entre en vigor en el transcurso del período de vigencia del contrato.

En estas normas y recomendaciones siempre se hace referencia a las recomendaciones del fabricante como el nivel adecuado de revisión para garantizar el funcionamiento del equipo y la seguridad de los pacientes, por lo que el adjudicatario del contrato tomará los niveles de revisión recomendados por el fabricante como el nivel mínimo a cumplir, tanto en el alcance como en la frecuencia, quedando la mejora de esos niveles supeditado a los históricos de las reparaciones de equipos e instalaciones, a la propia experiencia aportada por el adjudicatario del contrato y a las propuestas de la Dirección del HCUVA, Responsable del Servicio Médico donde esté instalado el equipo, Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento o persona en quien se delegue.

Asimismo se realizarán los protocolos de mantenimiento técnico legales que recomienden las normas anteriormente citadas y que obligue la reglamentación en vigor, además de las recomendaciones que las Autoridades Sanitarias pudieran exigir en todo momento, así como la dirección del HCUVA o persona en quien se delegue.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

A los efectos de adjudicación en el presente contrato se considerarán incluidos los equipos de alta tecnología detallados en el Anexo I adjunto a este PPT.

### **4. CONOCIMIENTO DE LOS EQUIPOS**

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

Si las empresas licitadoras encontraran algún defecto en los equipos en la fase de inspección previa a la presentación de su oferta, junto con la documentación técnica de ésta, acompañarán un Informe Técnico de Reconocimiento Previo en el que describirá y analizará la configuración, el estado de conservación y funcionamiento, y todas aquellas cuestiones técnicas de interés que se observaran, aportando las posibles soluciones a los problemas detectados, valoración económica de dichas soluciones, posibles mejoras a realizar, propuestas de ahorro energético y cuantos aspectos técnico-económicos de utilidad para el HCUVA pudieran hacer falta, incluido reportaje fotográfico del estado actual de los equipos. En caso contrario, se entiende que todos los licitadores conocen y dan su conformidad al estado de los equipos, no pudiendo alegar posteriormente desconocimiento, limitaciones o defectos de las mismas, como causa del mal funcionamiento.

Una vez realizada la adjudicación, la empresa que resulte adjudicataria presentará en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la firma del contrato, un Informe Técnico de Reconocimiento Inicial resultante del estudio exhaustivo sobre los equipos objeto del contrato, señalando, si las hubiere, las deficiencias observadas desde el punto de vista técnico legal, proponiendo las actuaciones necesarias para realizar las correspondientes correcciones y/o mejoras así como el coste de cada una de ellas. La administración podrá exigir a la empresa adjudicataria, con posterioridad, la corrección de defectos y anomalías detectadas y no señaladas en el Informe Inicial, siempre que sean defectos u omisiones evidentes y no tengan la consideración de vicios ocultos, así como la

reparación, sin cargo alguno para la administración, de cualquier rotura o desperfecto que se descubra y que no sea consecuencia del mal uso.

Para la inspección previa del estado de los equipos objeto de contrato se establecerá un día, y siempre y cuando no se entorpezca el normal desarrollo del servicio donde se encuentre el equipo, para realizar una visita conjunta de todos los licitadores a cada uno de los equipos.

## **5. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TECNICA**

La documentación a presentar por parte de las empresas licitadoras en su oferta técnica estará compuesta única y exclusivamente por aquella que considere necesaria para llevar a cabo el mantenimiento del equipamiento según las exigencias de este PPT, no teniéndose en cuenta la documentación que presente y que no tenga relación directa con el objeto del contrato. Para ello el licitador presentará junto a la oferta técnica resumen de los puntos más importantes contenidos en ella.

## **6. ALCANCE DEL CONTRATO**

El servicio a contratar tendrá la consideración de a Todo Riesgo, incluyendo en el mismo todas aquellas estaciones de trabajo y de análisis, unidades, componentes, accesorios, software, hardware, red de datos interna e instalaciones técnicas pertenecientes o integradas al equipo objeto de este contrato de mantenimiento integral que formen parte inseparable y cuyo fallo inhabilite el funcionamiento del mismo (instalación eléctrica, sistemas de refrigeración, etc.), y que no hayan sido excluidos de forma expresa en este PPT, así como el entrenamiento preciso de los usuarios de los equipos para las aplicaciones y técnicas a utilizar.

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

El servicio deberá cubrir los siguientes conceptos:

1. Revisiones de Mantenimiento Preventivo, Correctivo, Predictivo y Técnico-Legal.
2. Mano de obra y desplazamientos derivados de todas las llamadas de asistencia técnica recibidas en su centro de gestión y asistencia técnica en días laborables de Lunes a Viernes en el horario comprendido entre las 8:00 a 17:30 h.
3. Todo el material necesario para llevar a cabo las reparaciones necesarias, incluidos los Tubos de Rx o material análogo si no estuvieran expresamente excluidos en este PPT.
4. Cualquier modificación necesaria en los equipos a indicación del fabricante.
5. Ejecución de todas las actualizaciones obligatorias y recomendadas de software y hardware, que el fabricante genere y que tenga como objetivo la mejora del equipo, en lo que se refiere a la fiabilidad, calidad de imagen, seguridad, etc., sin implicar cambios en la funcionalidad original del mismo.
6. Las actualizaciones técnicas que el fabricante defina como mejoras de seguridad.
7. Soporte técnico para la conectividad vía remota del equipo, si fuera necesaria.
8. Atención telefónica para las llamadas de asistencia técnica que se realicen.

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

Los fines a conseguir con este contrato son la implantación de un sistema de gestión, control y mantenimiento, tanto preventivo, correctivo, predictivo y técnico legal de los equipos objeto del mismo, que por su propia aplicación se alcancen los propósitos de seguridad, calidad, fiabilidad y eficacia que minimice las posibles paradas como consecuencia de averías. El sistema de gestión, control y mantenimiento a implantar, tendrá como guía de elaboración la Circular informativa nº10/99 de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad y Consumo, y el informe UNE 209001:2002 IN para la gestión y mantenimiento de productos sanitarios activos no implantables.

El sistema de gestión, control y mantenimiento tendrá como finalidad primordial, que los equipos se hallen disponibles durante al menos el 98% del tiempo útil, para su utilización a un nivel óptimo de sus posibilidades, asegurando el funcionamiento continuo, eficaz y eficiente de los mismos, conservando permanentemente las especificaciones del fabricante, detectando y corrigiendo a la máxima brevedad posible las desviaciones en parámetros y desgastes de componentes, asegurando la calidad de imagen siempre al nivel más alto posible. Además se deberá cumplir con la normativa técnica que sea de aplicación al tipo de equipamiento, asegurando el cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentación y normativa aplicable en la actualidad y la que se promulgue durante la vigencia del contrato.

Para todo ello, el sistema de gestión incluirá los siguientes módulos:

1. Inspecciones de seguridad para mantener la conformidad con los estándares de seguridad necesarios.
2. Mantenimiento regular planificado para optimizar la fiabilidad del sistema a través de medidas preventivas.
3. Chequeos regulares para garantizar una constante calidad de imagen y de examen.
4. Actualizaciones continuas del software del sistema.
5. Total cobertura de los costes de mano de obra, desplazamiento y dietas.
6. Sustitución de los elementos averiados por repuestos originales u homologados por el fabricante.
7. Mantenimiento técnico legal con la realización y documentación de chequeos legales específicos.

La actividad de mantenimiento tendrá como finalidad primordial la maximización del tiempo de disponibilidad de todos los equipos, en perfectas condiciones de utilización, garantizando absolutamente y en todo momento la seguridad de las personas. En este sentido los protocolos de mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo, revisiones de tipo legal, etc., se efectuarán de acuerdo con las instrucciones y recomendaciones del fabricante de los equipos y la normativa vigente aplicable tanto de carácter estatal, autonómico como local.

La empresa adjudicataria mantendrá y conservará los equipos objeto de este PPT en el mejor estado posible. Estos mantenimientos consistirán en:

1. Al inicio del contrato, puesta a punto y regulación de los equipos, operaciones de vigilancia, ajustes y manipulaciones que requieran para un correcto funcionamiento.
2. Mantenimientos preventivo, correctivo, predictivo, y técnico legal.
3. Implantación de programas, medidas de ahorro y optimización del consumo energético, en su caso.

4. Inspección de los equipos, estudio y propuesta de acciones correctivas o de mejora, incluido el estado tecnológico de las mismas.
5. El mantenimiento preventivo de los equipos en garantía y siempre bajo las condiciones del fabricante, subcontractando este mantenimiento con los fabricantes, en caso de exclusividad, o por condiciones particulares de pérdida de garantía.
6. La realización del mantenimiento correctivo para todos los equipos, con independencia de las condiciones y periodos de garantía.
7. Actualizaciones de software que ayuden a disminuir los niveles de radiación emitidos.

El adjudicatario será el responsable de la apertura, cumplimentación, actualización y seguimiento de los libros de mantenimiento e históricos de mantenimiento, en soporte papel y electrónico, bajo las condiciones fijadas por la administración, y archivados en lugar designado por ésta.

Cada actuación, sea del tipo que sea, deberá ser firmada y rubricada por el técnico responsable de la misma. La empresa adjudicataria ejercerá la custodia de los Libros de Mantenimiento o Registros Informáticos, estando obligada a su presentación inmediata ante el requerimiento de la administración competente. El adjudicatario tendrá para ello implantado un programa de gestión informatizado, elaborando una amplia base de datos con la explotación de las instalaciones que deberá estar permanentemente actualizada y a disposición del HCUVA. Los datos serán propiedad del HCUVA desde el primer día de contrato estando el adjudicatario obligado a poner al menos una copia de seguridad mensual a disposición del HCUVA, así como los programas necesarios para la explotación de dichos datos.

La empresa actualizará y conservará toda la información técnica y manuales de los equipos, poniendo a disposición del HCUVA toda esta información, tanto en formato papel como electrónico, en cualquier momento y de forma íntegra y sin alteraciones cuando finalice el contrato.

El adjudicatario quedará obligado a comunicar inmediatamente al HCUVA cualquier anomalía observada en un equipo que pueda menoscabar la seguridad de las personas que lo puedan utilizar.

## **8. CONSIDERACIONES GENERALES**

La empresa adjudicataria asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y el Plan Operativo definitivo que se derive de ella, para conseguir el objeto del mantenimiento y cumplir estrictamente todas las normas a aplicar.

En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del mantenimiento, es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal, para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

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

La empresa adjudicataria se compromete a asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación a la que pudiera tener acceso y en ningún caso podrán ser empleados para fines distintos a la elaboración de los trabajos objeto del presente concurso, así como lo que al efecto establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Además de estas, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

1. Aquellas reparaciones y operaciones cuya realización produzca un trastorno en la actividad del servicio en el que está instalado el equipo serán efectuadas en los horarios que señale la dirección del HCUVA, previa conformidad con el servicio afectado, y preferentemente en el horario laboral comprendido entre las 08:00 y 17:30 h.
2. El adjudicatario estará obligado a formar o indicar al personal responsable de la unidad en el que presta el servicio, sobre las precauciones a tener en cuenta sobre el uso de los equipos o 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 del adjudicatario, será el propio adjudicatario el que corra con el importe íntegro de dichas reparaciones.
3. La empresa adjudicataria, en virtud de su conocimiento del equipamiento objeto de contrato y del seguimiento y consultoría, deberá mantener informado al HCUVA de las oportunidades de mejora de dicho equipamiento, necesidades de sustitución, consejos de empleo y manejo, adaptación de nuevas tecnologías y, en general, cualquier cuestión relacionada directa o indirectamente con el servicio prestado, que tenga o pueda tener repercusión positiva en el mismo y aporte ventajas o mejoras al HCUVA.
4. Cualquier tipo de avería, deterioro, o rotura del equipo o componentes del mismo, quedará cubierta por el adjudicatario, que asumirá la totalidad del coste en el que se incurra para el restablecimiento de sus condiciones óptimas de seguridad, uso y funcionamiento. Excepto lo expresamente excluido en este PPT.
5. En aquel caso en el que la avería del equipo se produzca durante el periodo de fin de vida útil del mismo, el adjudicatario redactará un informe por escrito indicando la circunstancia, descripción del equipamiento y adjuntando documentación técnica del fabricante del equipo que avale tal circunstancia.
6. La empresa adjudicataria deberá solicitar autorización previa para que su personal pueda acceder a las áreas asistenciales afectadas, comprometiéndose a cumplir todos aquellos procedimientos internos establecidos por el HCUVA respecto a horarios, vestuario y comportamiento.
7. La empresa adjudicataria deberá indicar cualquier defecto de las instalaciones o equipos que disminuyan su rendimiento, utilidad, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de avería futura, debiendo presentar los informes técnicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación, no pudiendo hacer responsable al HCUVA a posteriori.
8. La empresa adjudicataria designará, al menos, un responsable técnico directo de la ejecución del contrato con titulación mínima de Ingeniería Técnica o similar, que actuará a su vez como representante y único interlocutor válido ante el HCUVA.
9. El adjudicatario entregará, en su caso, con su oferta un dossier completo del equipo e instalación inherente para su buen funcionamiento, debiendo configurar la misma un perfecto Libro de Manuales del Equipo. El citado dossier estará organizado y codificado, estando formado entre otros por la siguiente

documentación: esquema de principio, esquema y planos de sus componentes, características técnicas de cada equipo y sus componentes, vida útil estimada por equipo y componentes, instrucciones de funcionamiento, de puesta en marcha, de explotación y de mantenimiento.

10. Si el fabricante dispusiera de documentación avanzada para la prestación del servicio objeto de este contrato, y esta se suministrara bajo licencia, el adjudicatario deberá proveerse de la misma.

## **9. ORGANIZACIÓN**

En su oferta técnica el licitador 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 expresará la composición de cada uno de los grupos indicando el método de actuación, tiempo de respuesta y formación del personal encargado de hacer una primera evaluación técnica una vez comunicado el incidente.

Habrà de entenderse en todo caso, que el personal encargado de realizar los servicios descritos en este PPT contará con reconocida experiencia demostrable y en su caso con la titulación específica requerida.

## **10. CONDICIONES TÉCNICO FUNCIONALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, PRESTACIONES INCLUIDAS.**

Se definen en este apartado las actuaciones que el adjudicatario estará obligado a realizar sobre el equipo e instalaciones amparados por este contrato, que servirán de punto de partida en la relación contractual con el hospital

### **10.1. Situación actual de los equipos e instalaciones a mantener.**

El adjudicatario deberá establecer en el HCUVA, en un plazo no superior a un mes desde la fecha de formalización del contrato, lo siguiente:

- Revisión y comprobación del inventario de los equipos que dispone el HCUVA y que son objeto del contrato.
- Mejora, actualización (incluyendo etiquetado) y valoración económica del mismo en el que se indique el valor actual del equipo y valor de reposición.
- Confección de un "Manual del Equipo" que recoja la documentación técnica organizada del equipo a mantener, donde constará, entre otras, la siguiente información: Esquema de principio de funcionamiento, esquema real, instrucciones de explotación y mantenimiento, precauciones, etc.
- Así el adjudicatario elaborará un informe detallado del estado del equipo objeto del contrato, tanto desde el punto de vista técnico legal, señalando las deficiencias observadas siendo en todo caso responsabilidad del adjudicatario repararlo y adecuarlo para que se encuentre en condiciones legales y recomendadas de uso para aplicación médica. El citado informe será remitido a la Subdirección de Gestión de SSGG con las anomalías detectadas indicando el plazo en el que serán subsanadas en su totalidad.

### **10.2. Consideraciones Generales.**

El programa de mantenimiento a realizar y el cronograma a establecer cumplirá escrupulosamente el programa de mantenimiento y conservación emitido por el fabricante, y recogerá las recomendaciones de la Circular Informativa nº10/99 de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad y Consumo; y la norma UNE 209001:2002 IN Guía para la gestión y el mantenimiento de

productos sanitarios activos no implantables. Por lo que las empresas en su oferta deberán incluir necesariamente los Planes de Mantenimiento propuestos para cada uno de los equipos indicando, como mínimo, la frecuencia y tipo de operaciones asignadas a cada uno de los mismos. Si las circunstancias aconsejasen alguna modificación, en este momento o durante la ejecución de los planes, respecto a la frecuencia y tipo de tarea a realizar sobre alguno de los equipos, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo por escrito a la administración, indicando las razones por las que propone la modificación. La modificación propuesta no surtirá efectos hasta que no hay sido aceptada por el HCUVA.

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

1. Intervenciones realizadas sobre el equipo, tanto preventivas, correctivas como predictivas.
2. Comprobaciones técnicas y test realizados, así como los valores obtenidos indicando si estos están por encima o por debajo de lo permitido.
3. Parámetros de calidad más significativos del equipo y necesarios para poder valorar los índices de calidad a supervisar.
4. Nivel de seguridad y fiabilidad.
5. Apartado para observaciones.
6. Fecha de realización.
7. Identificación del técnico responsable de la intervención y firma del mismo.
8. Firma del responsable del servicio afectado.

Será necesaria la comunicación previa por parte de los técnicos responsables de los trabajos de mantenimiento y conservación de los equipos y sistemas de la empresa adjudicataria, de su presencia antes de iniciar ninguna intervención al Responsable del Servicio Médico donde esté instalado el equipo y al Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. Esta comunicación será imprescindible para considerar la validez del cumplimiento del contrato.

En el desarrollo de los trabajos de mantenimiento se tendrá en cuenta el horario de funcionamiento de los servicios, y se arbitrarán las medidas oportunas para no interrumpir, más allá de lo estrictamente necesario, el trabajo de los profesionales sanitarios, y para evitar molestias e incomodidades a los usuarios. El adjudicatario deberá adaptar su horario de trabajo, en la medida de lo posible, al que determine el responsable del servicio. En cualquier caso, aquellos trabajos que exijan parar los equipos, se efectuarán en las fechas previamente acordadas con el HCUVA, incluso si deben realizarse fuera del horario establecido para los operarios, como por ejemplo días festivos o en horas no laborables, se considerarán incluidos en el precio ofertado.

La oferta deberá contemplar la opción de poder realizar intervenciones en los equipos que por la naturaleza del trabajo a realizar no se encuentren sujetos a las exigencias del PPT, el tiempo invertido en estas intervenciones se facturará por separado, para ello los licitadores en su oferta deberán indicar precio de la hora de la mano de obra por especialidades. Si se diera el caso, este tipo de intervenciones deberán realizarse previa aceptación por parte del órgano competente designado por la Dirección de Gestión de SSGG.

A la finalización de los trabajos se emitirán dos copias tanto en soporte papel como electrónico de la hoja correspondiente al Libro de Mantenimiento, estas copias deberán ser firmadas por el Responsable Médico en ese momento del servicio donde se encuentre el equipo, una de las copias será enviada al Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA.

El mantenimiento de dichos equipos incluirá, nada más formalizar el contrato, una Primera Revisión Preventiva, de la que se emitirá un informe completo en formato electrónico del estado actual de los equipos, el cual se entregará al Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento y al Responsable Médico en ese momento del servicio donde se encuentre el equipo, así como de una Revisión Preventiva mínima cada tres meses, o el plazo que marque el fabricante de equipo, y todas las intervenciones correctivas que sean necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los mismos. En el caso de que esta primera revisión preventiva coincida con la reparación de alguna avería existente o que surja en el transcurso de la revisión, al finalizar la misma los equipos deberán quedar en perfectas condiciones de seguridad, uso y funcionamiento.

La empresa adjudicataria se compromete a tener en sus almacenes un stock suficiente de repuestos para realizar las reparaciones con la mayor brevedad posible siempre dentro del marco de los tiempos de respuesta y resolución de averías definidos en este PPT, además deberá presentar un informe sobre su organización logística de repuestos que permita tener a disposición de su personal técnico los principales repuestos originales u homologados por el fabricante en el menor tiempo posible.

El licitador presentará en su oferta un documento denominado Propuesta Técnica de Mantenimiento que incluirá, como mínimo y en el orden establecido, toda la documentación requerida en los puntos que se describen a continuación.

### 10.3. Mantenimiento Preventivo.

El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento preventivo de acuerdo a los protocolos que el fabricante tenga establecidos para el equipamiento descrito en el Anexo I adjunto, estos protocolos serán facilitados y pactados con la Subdirección de Gestión de SSGG o persona en quién se delegue.

Estos trabajos consistirán en mantener los equipos en el mejor estado de conservación, uso y funcionamiento, por tanto garantía de servicio y seguridad, evitando averías futuras y paradas inoportunas. El licitador indicará obligatoriamente en su oferta técnica las condiciones de funcionamiento ideales a las que tiene que trabajar el equipo, indicando como mínimo las características de la señal eléctrica de alimentación, condiciones de humedad y temperatura del ambiente, etc., para su correcto funcionamiento según los requerimientos del fabricante de los mismos.

El mantenimiento preventivo incluye también aquellas actuaciones cuya finalidad sea la comprobación de las prestaciones de los equipos y realización de ajustes, eliminación de residuos y correcciones que sean necesarias a juicio del adjudicatario para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan en óptimo estado hasta la siguiente revisión.

En las ofertas técnicas se indicarán, para cada equipo, las actuaciones de mantenimiento preventivo que el adjudicatario piensa llevar a cabo de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, calibraciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, test de seguridad eléctrica, kits de mantenimiento preventivo, materiales necesarios, etc. y 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, a la salud y al medio ambiente. Formarán necesariamente parte de dichas actuaciones aquellas expresamente definidas y recomendadas en los protocolos de calidad y seguridad del fabricante.

El plan de mantenimiento definido será consensado, aprobado y publicado con los responsables de los servicios donde se encuentren los equipos, y sólo podrá ser modificado en las mismas condiciones con las que fue aprobado.

El adjudicatario se compromete a la elaboración en el plazo máximo de un mes, desde la formalización del contrato, de un Manual de Mantenimiento Preventivo de cada uno de los equipos objeto de este concurso, que definirá el sistema operativo a desarrollar y su alcance, especificando las operaciones, acciones y comprobaciones a realizar sobre los equipos con su periodicidad y cronología, la documentación necesaria, etc. el cual será debidamente aceptado por la dirección del HCUVA o persona en quién se delegue, obligándose a admitir las reformas que se le indiquen, en consonancia con la reglamentación vigente y las recomendaciones de los fabricantes de los equipos a mantener. El Plan de Mantenimiento Preventivo cumplirá con todas las especificaciones y normas recogidas en los Reglamentos y Normas vigentes o que puedan estar en vigor a lo largo del período de duración del contrato.

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

- El número de revisiones preventivas será de cómo mínimo de una revisión preventiva cada tres meses o el plazo que indique como recomendable el fabricante del equipo. Este número de revisiones nunca será inferior a las exigidas por el fabricante e incluirá todas las medidas periódicas de seguridad y control recomendadas por el mismo.
- El paro por revisión tendrá una duración máxima de 5 horas.
- El licitador presentará, junto con la oferta técnica, una plantilla con todas las acciones que se van a realizar sobre los equipos en el mantenimiento preventivo, y que como mínimo serán las exigidas por el fabricante.
- El licitador presentará también junto con la oferta técnica el calendario preventivo previsto durante la duración del contrato, que será aprobado previamente por la Subdirección de Gestión de SSGG, y por la Dirección del HCUVA o persona en quién se delegue. Una vez aprobado dicho calendario quedará marcado como definitivo. Las fechas sólo se podrán modificar justificadamente a petición expresa de alguna de las partes cuando se hayan realizado con una antelación mínima de 15 días.
- Sustitución de piezas de naturaleza perecedera, defectuosa o que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiadas sea necesario su cambio, los repuestos deberán ser originales, homologados por el fabricante o con certificado oficial de compatibilidad con el modelo de los equipos objeto de este concurso. En todos estos casos se entiende que el material necesario está incluido en el precio total del contrato.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo se deberá entregar, como mínimo en formato electrónico, tanto el Parte de Trabajo como un Informe Resumen.

- Los Partes de Trabajo correspondientes al mantenimiento preventivo deberán estar debidamente firmados por el responsable del Servicio Médico donde esté instalado el equipo y por el responsable Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA, debiendo entregar el adjudicatario copia a cada uno de ellos.
- Los Partes de Trabajo deberán identificar perfectamente al equipo objeto de la intervención con, denominación, marca, modelo, número de serie, ubicación exacta, tiempo empleado y materiales utilizados, cualquier observación o recomendación que estimen oportuna, además deberán reflejar la confirmación explícita de que consideran que el aparato queda en

condiciones correctas de uso, funcionamiento y seguridad, así como si es necesaria la intervención del Servicio de Protección Radiológica del HCUVA de acuerdo a la legislación vigente.

- El Informe Resumen incluirá la gama de Mantenimiento Preventivo debidamente cumplimentado quedando anotadas todas las observaciones detectadas y acciones correctoras llevadas a cabo, así como el estado de cada una de las variables del equipo, horas de funcionamiento, estudios realizados hasta el momento, así como cualquier otra observación de interés que considera el adjudicatario, debiendo entregar copia del informe a cada uno de los responsables.

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 los elementos dañados. Así mismo, el adjudicatario asumirá el mantenimiento integral de los equipos por periodo de garantía debido a algún incumplimiento de las condiciones fijadas por el fabricante.

Queda terminantemente prohibida la modificación de los equipos o de alguno de sus componentes respecto a su diseño original sin la autorización expresa del fabricante o diseñador, y de la dirección del HCUVA.

Obviamente el adjudicatario también llevará a cabo cualquier mantenimiento correctivo que se derivase de las pertinentes revisiones periódicas.

Se entiende que todos los trabajos de mantenimiento preventivo sobre cada uno de los equipos reflejados en el Anexo I, se realizarán conforme a la normativa vigente, y especialmente teniendo en cuenta las siguientes:

- Normas **UNE-EN 61010-2-032:2013**. Requisitos de seguridad de equipos eléctricos de medida, control y uso en laboratorio y 60601 Equipos electromédicos. Requisitos generales para la seguridad.
- Circular Informativa nº10/99 de Asistencia Técnica de Productos Sanitarios de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios.
- Real Decreto 1841/1997, de 5 de diciembre, de Calidad de Medicina Nuclear.
- Real Decreto 1566/1998, de 17 de julio, de Calidad en Radioterapia.
- Real Decreto 1976/1999, de 23 de diciembre, en Calidad de Radiodiagnóstico.

#### 10.4. Mantenimiento Correctivo.

Como Mantenimiento Correctivo se entiende las operaciones a realizar para la corrección de las averías que se produzcan, así como todas aquellas modificaciones y actualizaciones determinadas como convenientes por el fabricante y el adjudicatario para garantizar el buen estado de uso, seguridad y conservación de los equipos especificados en el Anexo I tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles, así como los que en su caso pudieran ser exigidos legalmente, incluyendo sin coste alguno para el HCUVA la mano de obra, materiales y desplazamientos. Consistirá pues, en la reparación o puesta en funcionamiento inmediato de la totalidad de los equipos e instalaciones que han dejado de funcionar por avería, anomalía o fallos, para su vuelta al perfecto estado de funcionamiento, uso y seguridad para el fin que están destinados. Se considerará mantenimiento correctivo tanto las modificaciones de hardware como de software necesarias para el correcto funcionamiento del equipo. 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, en cualquier horario, sea nocturno, festivo, etc., en caso

de necesidad, y con el personal propio o de empresas subcontratadas y en los plazos máximos tipificados en este PPT.

A modo de resumen, en el mantenimiento correctivo se incluyen las averías que se detecten o bien durante una revisión preventiva o en el intervalo de tiempo entre dos revisiones preventivas consecutivas, así como las correcciones propuestas por el adjudicatario y debidamente autorizadas por la Subdirección de Gestión de SSGG, y los Responsables Médicos de los servicios donde están ubicados los equipos.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo, salvo situaciones de emergencia, deberán ejecutarse respetando los procedimientos establecidos para este tipo de actuaciones por el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento, no obstante cada licitador deberá adjuntar su propia metodología de trabajo.

Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa, salvo casos de emergencia o extrema necesidad, de la Subdirección de Gestión de SSGG o persona en quién se delegue explicando las causas y las medidas que se prefieren tomar, serán realizadas en los horarios más idóneos, a juicio del Responsable Médico del servicio donde esté ubicado el equipo, para no entorpecer el normal desarrollo de la actividad asistencial, permitiendo flexibilizar la jornada laboral de los técnicos destinados en el HCUVA.

Después de cada acción correctiva que pueda incidir en los parámetros de control, funcionalidad y seguridad de los equipos, antes de que se aplique a pacientes, el adjudicatario realizará un test de seguridad eléctrico y funcional indicando, en el parte de trabajo, que bajo su responsabilidad el equipo se encuentra en correctas condiciones de funcionamiento, uso y seguridad.

Quedan incluidos en este contrato, el transporte, mano de obra sin límite de horas y servicios online, en su caso. Se incluyen, además, 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.

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

El HCUVA no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento 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.

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

La realización del mantenimiento correctivo se realizará acorde al procedimiento de calidad del HCUVA, cuyos puntos principales se enumeran a continuación:

1. El Servicio de Radiología General o cualquier otro servicio afectado será quien detecte la avería y quien avise, por teléfono, correo electrónico o mediante cualquier otro medio con el que quede constancia escrita del mismo, tanto a la empresa adjudicataria, persona que designe el contratista como único interlocutor válido, como al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. La empresa adjudicataria comunicará, en la medida de lo posible, en el mismo instante de la llamada, el día y la hora en la cual se realizará el mantenimiento correctivo en el equipo. Si no es posible proporcionar dicha información en el momento de la llamada, se comunicará posteriormente, y lo antes posible, tanto al Servicio de Radiología General como al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA, ya sea telefónicamente o a través de correo electrónico.
2. En caso de parada del equipo con imposibilidad de trabajar, el tiempo máximo de respuesta (TMR) será inferior a 1 hora laborable. Si la jornada en la cual vence el plazo es no laborable, este se prorrogará hasta la jornada laborable inmediatamente posterior. Se entiende como tiempo máximo de respuesta (TMR) el tiempo que transcurre entre la recepción de la llamada por parte del adjudicatario y el tiempo en el que un técnico en está en disposición de poder intervenir en el equipo, ya sea de forma presencial como de forma remota.
3. Una vez realizada la acción correctiva, se hará llegar en el mismo día o al siguiente de realizar la intervención el Parte de Trabajo a la Sección de Administración del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. El formato del documento será como mínimo electrónico. Los Partes de Trabajo deben de estar correctamente firmados por el Responsable del Servicio Médico donde esté instalado el equipo y por el responsable Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. Cualquier incidencia técnica que se comunique al adjudicatario deberá quedar reflejada en una Hoja de Reparación que será un documento electrónico firmado donde consten como mínimo: número de reparación que se comunicará en el momento de dar el aviso de avería, denominación, marca, modelo, número de serie, ubicación exacta, etc., del equipo averiado, la naturaleza y el diagnóstico de la avería así como medidas a adoptar, en su caso, para que no se vuelva a repetir, subsistemas involucrados, acciones correctivas llevada a cabo, repuestos utilizados, coste estimado de la reparación a efectos de gestión contable, hora de inicio y fin de los trabajos técnicos realizados, y si el equipo queda o no en plenas condiciones funcionamiento, uso y seguridad. Estas hojas de reparación, debidamente firmadas de manera clara, identificando al técnico que ha intervenido en el equipo, serán enviadas y quedarán a disposición de la persona que el HCUVA determine para el seguimiento y control de las incidencias.
4. Cuando el HCUVA realice la revisión anual de protección radiológica a sus equipos, enviará una relación de las deficiencias detectadas en los mismos a la empresa adjudicataria. Dicha relación seguirá el mismo procedimiento que si fuese una avería puntual pasando a tratarse como mantenimiento correctivo. En el caso de que se requiera, y dependiendo de la gravedad de las deficiencias, estas deberán ser subsanadas de forma inmediata.
5. La reparación de los equipos e instalaciones deberá estar resuelta por completo por el adjudicatario en un plazo inferior a 9 ½ horas laborables. Si por la índole de la avería la reparación requiriese mayor plazo, el adjudicatario deberá notificarlo razonadamente por escrito, y con indicación expresa del nuevo plazo de reparación, al Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y

Mantenimiento del HCUVA, reservándose éste la facultad de comprobación, quien en todo caso deberá autorizar la ampliación del plazo. En caso de no disponer la empresa adjudicataria de la autorización por escrito, esta deberá resolver la avería en el plazo citado de 9 ½ horas desde su aparición, 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.

#### 10.5. Mantenimiento Predictivo.

Cuando el equipo lo permita se aplicará este tipo de mantenimiento en aras de determinar, por sus horas de funcionamiento o la desviación de la calidad del servicio exigido, la conveniencia de reparación o sustitución del equipo, para evitar la aparición de averías que derivarían bien en una parada o una disminución de la calidad del servicio prestado afectando a la actividad del servicio.

Las actuaciones que se espera que se llevaran a cabo así como su descripción y criterios se incluirán en el Manual de Mantenimiento Preventivo.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar el estudio del seguimiento de las actuaciones preventivas y correctivas que realice, con análisis de sus posibles causas y propuestas de alternativas o medidas tendentes a disminuir y evitar las averías, anomalías, fallos o defectos que se producen y mejorar así el uso y rendimiento de los equipos, con especial referencia a la situación de los equipos o sus componentes y la idoneidad de su sustitución.

La empresa adjudicataria realizará estimaciones de la vida útil de los equipos y de sus componentes y elaborará propuestas de calendario de sustitución de los mismos para facilitar a la administración la programación de las correspondientes inversiones.

La empresa adjudicataria presentará, al menos una vez al año, un informe sobre el mantenimiento predictivo que contenga lo descrito anteriormente.

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

En este apartado se valorará la capacidad de la empresa para poder anticipar posibles averías antes de que puedan producir una parada del equipo, por lo que se tendrá en cuenta:

- Capacidad de conexión remota demostrable para comprobar periódicamente los parámetros relevantes del equipo y el listado de incidencias que el equipo es capaz de almacenar en memoria con el fin de prever posibles futuras averías y sin que esto afecte al normal funcionamiento del Servicio de Radiología General o cualquier otro servicio afectado.
- Capacidad de conexión remota demostrable con el equipo por personal especializado en aplicaciones clínicas del equipo, que pueda resolver dudas sobre calidad de imagen, artefactos que afecten a la misma, y cualquier incidencia técnica que pueda generar dudas sobre el normal funcionamiento del mismo. El sistema propuesto será plenamente respetuoso con la Ley de Protección de Datos preservando la información privada del paciente.

- Bases de datos estadísticas con las principales causas de avería del modelo objeto de contrato y soluciones adoptadas.

#### 10.6. Mantenimiento Técnico Legal.

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

El adjudicatario será el titular y el responsable de elaborar, actualizar, cumplimentar y legalizar correctamente los Manuales Oficiales de Mantenimiento Técnico Legal en el que se analicen e identifiquen los equipos afectados y el sistema operativo a desarrollar desde el punto de vista de deficiencias, tareas y documentación para llevar a cabo las acciones necesarias. Su elaboración se llevará a cabo en un plazo de un mes, plazo que empezará a computarse a partir de la formalización del contrato. Además, todas las acciones a emprender, quedarán reflejadas en las bases de datos correspondientes.

Se incluye en el Mantenimiento Técnico Legal las inspecciones periódicas a realizar por las empresas colaboradoras de la administración competente, en orden al cumplimiento de la normativa vigente, por lo que la adjudicataria, de no serlo, deberá contratarlas con las mismas sin costo adicional al HCUVA.

Todas las actuaciones realizadas sobre los equipos o sus componentes sustituidos tendrán como mínimo un plazo de garantía de un año.

En el caso de sustitución del Tubo de Rx o de cualquier otro elemento que pueda afectar a la dosis de radiación, o a la seguridad de los pacientes o usuarios, el adjudicatario entregará un certificado de comprobación de parámetros radiológicos que asegure el mantenimiento de las especificaciones de operatividad del equipo y comunicará al Servicio de Radiología General, Servicio de Protección Radiológica, Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento o quien determine el HCUVA la naturaleza de la reparación y los controles de calidad realizados.

El coste de adaptación a las normas será por cuenta del adjudicatario. Cuando dicho coste sea desproporcionado con respecto al valor real de la instalación, o no sea posible técnicamente la adaptación, la empresa informará al HCUVA para que obre en consecuencia, recomendándose la baja y en caso necesario la sustitución.

#### **11. CONDICIONES PARTICULARES DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN.**

Además de los mantenimientos descritos anteriormente para cada uno de los equipos indicados en el Anexo I adjunto, el adjudicatario vendrá obligado a mantener cada uno de los sistemas que se describen a continuación:

1. Mantenimiento correctivo, tanto de forma presencial como vía remota, por técnico especialista del software de las aplicaciones Xcelera y Pinnacle.
2. Mantenimiento del Software del sistema de explotación de datos de la aplicación Xcelera.
3. Mantenimiento del hardware del Servidor y PCs Clientes e impresoras de las aplicaciones Xcelera, y Pinnacle.

4. Mantenimiento correctivo, tanto de forma presencial como vía remoto, por técnico especialista del software de la aplicación Xcelera instalada en los PCs Clientes y Servidor.
5. Upgrades de Software, últimas versiones. Mantenimiento evolutivo.

## 12. INFORMACIÓN, CONTROL E INSPECCION DEL SERVICIO

Las empresas licitadoras deberán presentar un **Plan Operativo de Control** que permita controlar el servicio en cuanto a organización, calidad del trabajo, asistencia y presencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo, que se valorarán en la proposición técnica.

### 12.1. Medios de supervisión y control

La administración a través de los medios que dedique al efecto, llevará a cabo el control, verificaciones y supervisión necesarios sobre los trabajos que la empresa adjudicataria realice, con el fin de asegurar que el Plan Operativo de Control se ejecuta en todo momento conforme con las exigencias del PPT y compromisos contractuales.

Además se efectuará de forma continua un control de calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria. A tal efecto se utilizarán, entre otros, los indicadores que se relacionan a continuación, sobre los cuales la administración realizará un seguimiento permanente en cuanto a sus resultados y evolución.

1. 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.
2. Disponibilidad de los equipos, medido en tanto por cien, que representa el tiempo acumulado de horas de parada sobre la cantidad total de horas de funcionamiento para cada equipo en el periodo considerado.
3. 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 resultas para cada equipo en el periodo considerado.
4. 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.
5. Los informes periódicos de mantenimiento son presentados a la administración puntualmente con el contenido y forma adecuados.

Si la administración no tuviera o dispusiera de los medios técnicos o necesarios para realizar la medición de los indicadores anteriores, el adjudicatario deberá realizar las gestiones necesarias para facilitar dichos datos con el fin de evaluar el servicio prestado.

La administración podrá, además, requerir en cualquier momento a la adjudicataria 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.

### 12.2. Informes de actividad

La empresa adjudicataria remitirá a la administración un Informe Mensual Completo de la tareas ejecutadas en el mes anterior, con mención de los equipos sobre los que se ha realizado, los grados de cumplimiento de los programas de mantenimiento preventivo, las actividades correctivas o modificativas, los objetivos y parámetros de calidad, y cualquier incidencia que sea importante destacar, así como resúmenes estadísticos de interés. Dicho informe constará de una copia escrita y otra en soporte electrónico.

La empresa adjudicataria podrá sustituir este informe mensual por alguna aplicación on-line, que permita al responsable técnico del HCUVA de manera sencilla la comprobación efectiva de todos estos datos, cuando lo estime oportuno.

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

Este informe deberá entregarse, conjuntamente, con una copia de la factura correspondiente al mes de referencia, siendo requisito indispensable para dar curso al pago de la misma.

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 ni entregará ninguna documentación o informe alguno a ningún interlocutor no autorizado previamente por el HCUVA.

### 12.3. Control económico

Corresponde al HCUVA conformar los gastos derivados del mantenimiento que requieran autorización previa.

No se reconocerá ningún suministro, prestación personal o trabajo que haya de abonarse que no correspondan a este contrato y no cuente con dicha autorización por parte de la Subdirección de Gestión de SSGG, no haciéndose cargo el HCUVA, en consecuencia, de los gastos que pudieran producirse.

### 12.4. Verificaciones documentales

El HCUVA se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento a través de los medios idóneos, el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria, la cual permitirá el acceso a cualquier documentación original justificativa de este cumplimiento. En todo caso los posibles acuerdos de colaboración que el adjudicatario pudiera tener con el fabricante del equipo o terceros, deberán estar vigentes durante la duración del presente contrato, debiendo acreditarlo suficientemente.

## 13. HORARIO DEL SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA

Las prestaciones que la empresa adjudicataria se compromete a garantizar para la finalidad a conseguir, y minimizar los costes de oportunidad por los perjuicios o extorsiones derivados de la falta de disponibilidad de los productos sanitarios activos no implantables a mantener, serán:

1. Dispondrá de un Centro de Atención al Cliente telefónico, donde se producirán la recepción de avisos de avería en horario continuado comprendido entre las 08:00 h y las 17:30 h, ininterrumpidamente de Lunes a Viernes. Para los días y horarios no laborables y festivos, la empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de cobertura para atender los avisos que pudieran realizarse. En todos los casos el adjudicatario deberá facilitar al HCUVA el teléfono, fax, correo-e, etc., donde poder comunicar los avisos de avería.
2. El adjudicatario deberá instalar un sistema de diagnóstico remoto, si fuera necesario y lo permitiera el equipo. Dicho sistema deberá permitir acceder de forma remota al equipo para realizar el diagnóstico o intervenciones sobre el software del mismo, dicho servicio debe estar basado en la existencia de un túnel VPN (Virtual Private Network) a través de internet que comunica de forma

- permanente, y con mecanismos de conexión de alta seguridad e incluye sistemas de verificación y autenticación previa. Todos los gastos necesarios, de cualquier índole que pudieran originarse con motivo del acceso remoto serán por cuenta del adjudicatario.
3. El horario del Servicio de Asistencia Técnica será como mínimo el comprendido entre las 8:00 h y las 17:30 h ininterrumpidamente de Lunes a Viernes. Dentro de este horario el licitante debe asegurar el correcto funcionamiento de los equipos un mínimo del 98 % del tiempo útil, en ningún caso el tiempo de parada continuado deberá exceder de 9½ hora hábiles. Considerándose como el 100% del tiempo útil, sobre el computo anual, el resultante de considerar 9 ½ horas y media de trabajo diario y 5 días a la semana, excepto festivos y días dedicados a revisiones preventivas, en total 252 días hábiles anuales.
  4. El tiempo máximo de respuesta (TMR) será inferior a 1 hora hábil contadas a partir de la notificación de la avería a la empresa adjudicataria, dentro del horario de Lunes a Viernes, en el caso de necesidades del servicio este tiempo podrá reducirse al tiempo estrictamente necesario. El tiempo máximo de respuesta con presencia física de un técnico cualificado en las instalaciones del HCUVA con disposición de poder reparar el equipo averiado, deberá ser el mínimo posible, y en ningún caso deberá ser superior a 4 horas. Si el aviso se realizara en día no laborable, el tiempo de respuesta comenzará a contabilizar a partir de las 08:00 h horas del día laborable inmediatamente posterior.
  5. El tiempo máximo de resolución (tmr) de avería será de 9 ½ horas contadas a partir de la recepción del aviso de avería. En el caso que no se pueda garantizar dicho tiempo se deberá avisar por escrito al responsable del Servicio Médico donde esté instalado el equipo así como al responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA
  6. El horario de trabajo del Servicio de Asistencia Técnica del adjudicatario será adaptable a las necesidades del servicio donde se encuentre instalado el equipo.
  7. Dispondrá de un sistema de logística de repuestos que garantice la disponibilidad de los mismos en menos de 48 horas ininterrumpidas, en todo el territorio nacional en el 97% de los casos.
  8. La empresa adjudicataria garantizará que la realización de los trabajos son ejecutados por técnicos adecuadamente formados y acreditados por el fabricante del equipo para intervenir en los modelos de los equipos a mantener, confiándolos exclusivamente a la misma, sin intervención de terceros no autorizados.

## **14. MEDIOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO**

### **14.1 Medios Humanos**

#### **14.1.1. Clasificación**

Se entiende por medios humanos a todos aquellos empleados de la empresa adjudicataria con capacidad de intervenir física o remotamente en el sistema objeto de contratación.

El HCUVA, de acuerdo con la empresa adjudicataria, establecerá la distribución y coordinación del servicio.

#### 14.1.2. Personal Propio

La empresa adjudicataria establecerá en su oferta el personal propio que destinará con dedicación habitual al servicio, aportando de cada uno de ellos los certificados que justifiquen la incorporación de personal técnico con formación homologada, certificada y actualizada por el fabricante.

La empresa adjudicataria designará a una única persona como responsable máximo e interlocutor válido ante el HCUVA, con experiencia en la gestión de contratos de mantenimiento de este tipo de equipos, a quién corresponderá la coordinación de los trabajos, dirección técnica, planificación y preste asesoramiento técnico y legal sobre la totalidad de las instalaciones y equipos del contrato. Esta persona tendrá perfil técnico y titulación mínima de Ingeniería Técnica, Superior o equivalente. Deberá disponer de teléfono de localización como máximo responsable de la ejecución del contrato, así como una vía de comunicación de incidencia rápida y cómoda los 365 días del año.

Las empresas licitadoras proporcionarán en su oferta técnica, toda la documentación necesaria que permita evaluar la suficiencia técnica de las personas propias encargadas de prestar sus servicios de mantenimiento de los equipos objeto de contrato, entre otros la de estar formados y reconocidos oficialmente por el fabricante de los equipos, el listado y los diplomas de los cursos realizados por el personal encargado de realizar el mantenimiento de los equipos que acrediten el correcto aprovechamiento del entrenamiento para poder reparar estos equipos, la justificación documental del historial profesional de este personal, así como justificación documental de su relación contractual. Las modificaciones de personal propio que se deseen realizar sobre la oferta o con posterioridad a la firma del contrato, deberán ser previamente notificadas y autorizadas por el HCUVA, salvo causa de urgencia y fuerza mayor.

Las empresas licitadoras deberán, en la oferta técnica, presentar un informe demostrativo de su experiencia en el mantenimiento de los equipos objeto de este PPT. La experiencia deberá ser superior a 3 años detallando los equipos, de la misma marca y modelo, actualmente mantenidos, así como una relación de los ingenieros disponibles en la Región de Murcia con los conocimientos mínimos para llevar a cabo con garantías este tipo de mantenimiento.

El personal propio dedicado al servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por cuando ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, sin que en ningún caso pueda exigirse a la administración responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones laborales existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aún cuando los despidos y medidas que adopten sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación 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.

#### 14.1.3. Seguridad e Higiene

La empresa adjudicataria cumplirá todas las disposiciones de ámbito local, autonómico, nacional o comunitario que estén en vigor durante la vigencia de este contrato, en la ejecución de los trabajos relativos a la Seguridad e Higiene en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales.

La empresa adjudicataria procurará la Coordinación de las Actividades Preventivas en materia de Seguridad y Salud Laboral con el resto de actividades del HCUVA.

El incumplimiento de las normas de seguridad, incluidas las recomendaciones realizadas por la administración, y la aplicación de los estudios de seguridad que se establezcan, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito por técnico competente un Plan de Seguridad y Salud para la realización de los trabajos del contrato de mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá dotar al personal propio de todos los medios de seguridad necesarios, protecciones colectivas y personales que se requieran, así como garantizar esta dotación en el personal de las empresas que subcontrate.

El HCUVA podrá ordenar la paralización de los trabajos de mantenimiento cuando considere que pueden existir riesgos que lo aconsejan, porque no se adoptan las correspondientes medidas de seguridad o porque las que se aplican no son suficientes o adecuadas, y en tanto en cuanto no eliminen dichos riesgos.

El HCUVA quedará exonerado de toda responsabilidad respecto a cualquier accidente laboral que pueda sufrir el personal propio de la empresa adjudicataria o el de sus subcontratistas y suministradores, o de cualquier persona física o jurídica a la que periódica o circunstancialmente, la empresa adjudicataria haga intervenir en el desarrollo de ejecución de los trabajos objeto del contrato de mantenimiento.

Las repercusiones económicas que se deriven del cumplimiento de todo lo expresado en este apartado estarán incluidas en los precios del contrato y en ningún caso supondrán un coste adicional.

#### 14.1.4. Garantías para alcanzar el nivel de servicio

La empresa adjudicataria se compromete a mantener en todo momento la cantidad y calidad de las prestaciones del Servicio de Mantenimiento establecido en este PPT, sustituyendo a los trabajadores que causen baja por motivos de enfermedad, vacaciones, permisos retribuidos, etc., por otros de igual o superior calificación.

#### 14.1.5. Otras obligaciones

El personal que acuda al HCUVA, sea propio de la empresa adjudicataria o perteneciente a empresas subcontratadas, para realizar trabajos de mantenimiento deberá ir, en todo momento, debidamente uniformado y perfectamente identificado. El vestuario que se utilice deberá ser fácilmente identificable, con logotipo de la empresa colocado en lugar visible. Todo operario dispondrá de una tarjeta de identificación en la que figurará, como mínimo, la fotografía, su nombre y el de la empresa. Dicha tarjeta incorporará la tecnología de control que fije el HCUVA.

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

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

Todo el personal que intervenga en tareas de mantenimiento, se someterá a las normas de seguridad, acceso a los centros y control que se establezcan por la administración.

#### 14.2 Medios Técnicos

El adjudicatario deberá disponer de los más avanzados equipos de diagnóstico y de todas aquellas herramientas y equipos de medida y control que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades propias del contrato tales como:

1. Osciloscopios digitales.
2. Simuladores de señales.
3. Calibradores.
4. Analizador de redes eléctricas de baja tensión.
5. Registrador de señales eléctricas.
6. Medidores de fugas y resistencias eléctricas.
7. Polímetros digitales y analógicos.
8. Generadores de señales.
9. Frecuencímetros.
10. Sonómetros y Luxómetros.
11. Fuentes de alimentación.
12. Contador de partículas de presencia del aire.
13. Detector de concentración de gases anestésicos.
14. Herramienta en general.
15. Así como todo aquel equipamiento necesario para efectuar los controles de seguridad para el correcto funcionamiento de los equipos objeto del contrato.

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 precisos para la verificación de todos los parámetros y características que definen el estado y funcionamiento de los equipos incluidos en el mantenimiento, debiendo ajustarse todo el material citado a la normativa vigente. El personal dispondrá de un sistema de intercomunicación y localización inmediata.

Las empresas proporcionarán, en su oferta, una lista donde se recojan los medios técnicos que podrán exclusivamente a disposición para el mantenimiento que se contrata indicando que parámetros o función desempeñan en las labores de mantenimiento de los equipos objeto de este contrato, acompañando de relación exhaustiva del modelo y número de serie de cada uno de ellos así como del plan de calibración anual de los mismos. En cualquier momento del periodo de validez del contrato, la empresa adjudicataria facilitará, a requerimiento de la administración, la relación completa y actualizada de herramientas y equipos de mantenimiento disponibles para la ejecución del contrato, y que en su caso de ser considerados insuficientes se emplazará a la empresa adjudicataria para que complete su dotación en un plazo no superior a 10 días.

El personal asignado al mismo deberá contar con la formación y experiencia de capacitación técnica y formación adecuada en aspectos de seguridad e higiene. Se valorará la capacidad de la empresa de dar formación específica para las actualizaciones o mejoras que el HCUVA pueda adquirir en un futuro del equipo a mantener.

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

Los equipos técnicos de la empresa adjudicataria que vaya a prestar sus servicios en el HCUVA, tendrán una alta formación específica. La empresa adjudicataria deberá

informar en su oferta de los horarios laborales y de los turnos de la plantilla asignada, así como, en su caso, de los horarios de localización.

Igualmente proporcionará la relación nominal de los técnicos a intervenir en el HCUVA, especificando la categoría profesional de cada uno de ellos, y de aquellos, que de forma esporádica y ocasional pudieran intervenir en los equipos a mantener.

En caso de emergencia por parada de alguna parte fundamental del equipo objeto del contrato, las empresas adjudicatarias deberán poner a disposición del HCUVA la plantilla necesaria para atender y resolver de inmediato dicha emergencia sin cargo adicional al presupuesto de contratación.

La empresa adjudicataria proporcionará la identidad del gestor personal asignado, que deberá contar con la formación técnica suficiente y acreditada, y que actuará como interlocutor válido con el HCUVA para asuntos técnicos relacionados con el mantenimiento y conservación de los equipos objeto de este contrato, evaluar el nivel de calidad, grado de ejecución y satisfacción en el cumplimiento de las prescripciones técnicas y particulares, y la forma de contacto con el mismo.

La empresa adjudicataria dotará a sus técnicos de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con todas las exigencias emanadas de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y de Protección Radiológica.

El personal técnico perteneciente a la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Servicio Murciano de Salud, por lo que no tendrá derecho alguno con respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al HCUVA, toda vez, que depende única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual, tendrá todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente.

#### 14.3 Medios Materiales

El adjudicatario aportará, sin exclusión alguna, todos los materiales de repuesto necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación sin límite de importe o cantidad siendo todos ellos originales u homologados por el fabricante, así como el equipamiento necesario para la mejor resolución de las averías que se produzcan en el equipo e instalaciones indicadas en el Anexo I, así como para la realización de los mantenimientos preventivos, correctivos, predictivos y técnico legales, además de los controles de calidad garantizando en todo momento el stock mínimo de piezas necesarias para el cumplimiento de este contrato.

Las piezas reemplazadas en reparaciones o revisiones serán y quedarán en propiedad del HCUVA. En caso de que el adjudicatario, por los motivos que fueran, solicitara quedarse con las piezas averiadas, este deberá abonar al HCUVA el 30% del valor de reposición como nuevas, de las piezas reemplazadas en los equipos como consecuencia de averías.

Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación o componentes a sustituir gozarán, además, de los correspondientes certificados de repuesto original u homologado por el fabricante, seguridad y calidad, debiendo venir correctamente embalados y etiquetados de forma que el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento pueda comprobar su procedencia e idoneidad, deberán ser de primera utilización, idénticos en marca y modelo a los instalados, garantizando el suministro de todos en el periodo contratado. En caso de utilizarse repuestos homologados por el fabricante del equipo, deberá disponerse de una declaración del mismo 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 Subdirección de Gestión de SSGG o la persona en quién se delegue la dirección del HCUVA a la vista de las certificaciones que presente

el adjudicatario. Los licitadores aportarán en su oferta técnica una relación de los materiales y repuestos que se considere de mayor utilización y necesidad en los equipos, indicando su correspondiente valoración de vida útil y de reposición.

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.

El adjudicatario asumirá el coste de todos los repuestos necesarios para la realización de todos los mantenimientos de los equipos, a excepción de los materiales excluidos expresamente en este PPT, como son, siempre y cuando no formen parte inseparable de los mismos, material fungible (papel, películas, discos, boquillas y electrodos desechables), refrigeradoras, SAls.

En el caso del material fungible, o cualquier otro material no incluido en este PPT, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta técnica un listado del mismo incluyendo el precio propuesto, dicho precio debe mantenerse durante el periodo de duración del contrato, y servirá de base para la facturación del mismo.

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

De todas las reformas y reparaciones, cuyo importe deba ser abonado por el HCUVA, la empresa adjudicataria presentará el presupuesto correspondiente, pero incluyendo solamente el material, ya que la mano de obra se considera incluida en el precio pactado para el total del servicio.

El periodo de tiempo comprendido entre la fecha de fabricación o reparación del Tubo de Rx, excluyendo la carcasa, así como de los detectores e intensificadores de imágenes, en su caso, que haya que cambiar por avería o por finalización del periodo de vida útil de los mismos, hasta el día de su sustitución en el equipo, no podrá ser superior a 3 meses en ningún caso.

## **15. DAÑOS**

La empresa adjudicataria será responsable de los daños que su personal pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones, equipamiento o cualquier otra propiedad del HCUVA, ya sea por negligencia o dolo. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal.

Cuando el referido personal no procediera con la debida corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el HCUVA podrá exigir de la empresa adjudicataria la sustitución del trabajador.

Siendo el mantenimiento de los equipos un procedimiento de actuaciones que requiere:

1. Formación técnica específica continuamente actualizada.
2. Operativa sistemática, informatizada y realimentada.
3. Elevado grado de colaboración y compenetración.

Se considera conveniente la implantación de cursillos de formación dirigidos al personal sanitario usuario del equipamiento objeto de contratación que cumplan los objetivos anteriormente descritos. En consecuencia, el adjudicatario indicará la posibilidad, medios y experiencia para la realización de dichos cursillos, con su posible contenido y duración.

Los servicios prestados en el presente contrato, no incluyen las reparaciones por daños o problemas resultantes de:

1. Uso indebido o incumplimiento de las instrucciones del manual de usuario del fabricante, así como, especificaciones de infraestructura. El adjudicatario deberá acreditar que el personal sanitario usuario del equipamiento ha recibido formación con respecto a usos y cuidados en el manejo del equipo.
2. Catástrofes naturales, tales como inundaciones, terremotos, movimientos sísmicos e incendios.
3. Traslados realizados sin autorización previa del adjudicatario, y sin el visto bueno del fabricante del equipo.

## **16. INFORME DE SEGUIMIENTO ANUAL**

Independientemente de los informes que el adjudicatario presente a través de los distintos soportes y documentos de cada una de las intervenciones en el equipamiento, el responsable técnico del contrato deberá elaborar con carácter mensual, dentro de los 10 primeros días del mes, un informe donde se recogerán los trabajos y tareas ejecutadas de acuerdo con la organización del servicio. Además con carácter anual la empresa adjudicataria realizará un informe donde se recoja el estado de los equipos. Dicho informe será entregado tanto al Responsable del Servicio de Protección Radiológica, al Responsable del Servicio de Radiología General como al Responsable del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento 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 todo el equipamiento. El adjudicatario propondrá el esquema de informe que considere más adecuado, si bien el contenido será finalmente el aprobado por consenso con el Servicio de Protección Radiológica, Servicio de Radiología General y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento y el usuario. En todo caso estos informes podrán obtenerse, si fuera el caso, del sistema informático implantado.

Así mismo, 45 días antes de la finalización del período de vigencia del contrato, el responsable técnico de la empresa adjudicataria, junto al técnico que al efecto designe la dirección del HCUVA y el usuario, realizarán inspección y comprobación del estado de conservación y funcionamiento del equipamiento objeto del contrato. En caso de no observarse incidencia o anomalías técnicas de importancia se levantará acta de conformidad de la prestación del servicio de mantenimiento que será aceptada y firmada por ambas partes. En caso contrario, la empresa adjudicataria antes de la fecha de finalización del período de vigencia del contrato, deberá subsanar cuantas incidencias o anomalías técnicas se hubiesen observado en dicha visita. De no cumplirse esta subsanación, el HCUVA encargará la solución correspondiente y descontará el importe de la facturación pendiente de abono.

## 17. FORMATO Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La documentación relativa a la oferta técnica se presentará en formato electrónico, tipo documento archivo PDF y WORD, en CD, DVD, Pen Drive u otro soporte físico.

Para facilitar el estudio de la documentación las empresas licitadoras limitarán su oferta técnica a un máximo de 60 páginas por ambas caras en formato DIN A4. Los anexos, que no contabilizarán de cara al número máximo de páginas, se dedicarán a adjuntar información técnica sobre las características del equipamiento ofertado.

A esto se podrá añadir un máximo de 10 hojas por una cara, hasta un formato máximo DIN A3, para la presentación, única y exclusivamente, de fotografías, planos o esquemas explicativos.

Se hace constar que se tendrá en cuenta la claridad expositiva. El contenido que exceda del número máximo de hojas indicadas en los párrafos anteriores, no será objeto de valoración.

Se incluirá un resumen ejecutivo de toda la documentación presentada, resaltado los puntos más importantes y a tener en cuenta.

A continuación se especifican las condiciones mínimas que deberá cumplir el formato de la oferta técnica a presentar:

1. Letra Century Gothic 10, interlineado sencillo, márgenes superior 4,5 cm, inferior 2,5 cm, izquierdo 3 cm y derecho 3 cm, Encabezado 1,8 cm e incluirá logos y la referencia del documento, Pie de página de 1,25 cm e incluirá la paginación en el lado derecho.
2. Los documentos se presentarán en documentos archivo tipo PDF y WORD, y las tablas, así como los formularios y gráficos se presentarán en un libro EXCEL. Las imágenes se presentarán en formato JPG y los planos en DWG.

## 18. COORDINACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN

El HCUVA dispondrá de una estructura técnica de supervisión y control suficiente para la coordinación, control e inspección de los trabajos objeto de este concurso a fin de asegurarse de que el mantenimiento se está realizando conforme a lo establecido en el mismo y conforme a los cánones de calidad más exigentes, ejecutándose estas funciones por personal adscrito a la Subdirección de Gestión de SSGG.

En razón de los objetivos a conseguir con al ejecución rigurosa del mantenimiento se considera trascendente la existencia de una estrecha colaboración entre el adjudicatario y dicha Subdirección estableciéndose visitas conjuntas y periódicas de inspección, que servirán de base de información acerca de la calidad del servicio que se presta, tanto a nivel de gerencia del HCUVA como del Servicio Murciano de Salud.

Con independencia de todo esto, la Subdirección de Gestión de SSGG podrá tomar en cualquier momento las medidas de control, inspección y auditoria que considere oportunas para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos de este concurso.

## 19. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario estará a disposición de la gerencia del HCUVA en todo lo relacionado a la Coordinación de Actividades Preventivas.

Con carácter general, la empresa adjudicataria se ajustará en todo momento a lo dispuesto por la legislación vigente en todo lo referente a norma de protección y seguridad exigibles en relación al servicio realizado. En particular, los adjudicatarios están obligados a cumplir con la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, siendo su incumplimiento motivo de resolución del contrato.

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

Será responsabilidad de cada empresa, previo al inicio de los trabajos, informar del contenido del Manual de Información para Empresas Externas Contratistas del Servicio Murciano de Salud a los trabajadores que vayan a realizar trabajos en el HCUVA, y exigir su cumplimiento, siendo extensivas estas obligaciones a las posibles subcontratas.

Asimismo la Empresa Contratante, antes del inicio de los trabajos, deberá aportar y remitir a la Coordinadora de Actividades Empresariales del Área I Murcia Oeste/HCUVA la siguiente documentación:

- Riesgos Laborales y Medidas Preventivas de los trabajadores que desarrollen sus tareas en el HCUVA.
- Relación nominal permanente de los trabajadores que vayan a realizar tareas en el HCUVA.
- Acreditación de la cualificación y formación acorde a las tareas a realizar.
- Listado de equipos de trabajo y maquinaria, así como garantías de conformidad de dichos equipos con la normativa aplicable.
- Relación de Equipos de Protección Individual entregados.
- Acreditación de la formación e información de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Acreditación del cumplimiento de la obligación en cuanto a Vigilancia de la Salud, comunicando si hubiere algún trabajador especialmente sensible, indicando las medidas de protección.
- Comunicación e Investigación por parte de la Empresa de los Accidentes de Trabajo. En caso de Accidente de Riesgo Biológico que requiera actuación inmediata, la primera asistencia podrá efectuarse en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o Servicio de Urgencias del Hospital, siendo la misma facturada a la Mutua correspondiente.
- Normas de seguridad e instrucciones de trabajo en caso de actividades consideradas legalmente como peligrosas.
- Declaración responsable de la empresa de los medios de coordinación oportunos en caso de subcontratar con otras empresas parte de los servicios.
- Acreditación de la cualificación y formación acorde a las tareas a realizar.
- Listado de equipos de trabajo y maquinaria, así como garantías de conformidad de dichos equipos con la normativa aplicable.
- Relación de Equipos de Protección Individual entregados.

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

En caso de que un trabajador de la empresa adjudicataria sufra un accidente laboral en el desempeño de sus funciones, la dirección de la mencionada empresa enviará con la mayor brevedad posible un informe de las causas del mismo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del HCUVA mediante el procedimiento que considere oportuno.

## **20. OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL**

El adjudicatario tendrá todos los derechos y deberes respecto al personal que por su cuenta aporte o utilice, dependiendo única y exclusivamente de él, con arreglo a la legislación laboral vigente y aquellas que en lo sucesivo puedan aparecer.

En consecuencia, dicho personal no tendrá vinculación ni derecho alguna con respecto al centro en que presten servicio, y en ningún caso, la parte contratante del HCUVA resultará responsable de las obligaciones del contratista.

El HCUVA podrá solicitar al adjudicatario el cambio de personal que preste servicios en el mismo si considera que no cumple las normas vigentes del HCUVA o bien por una manifiesta y reiterada dejación de la prestación del servicio contratado.

Cualquier infracción o incumplimiento del contrato será comunicado a la empresa adjudicataria a través de su responsable técnico mediante la correspondiente acta de infracción que será en todo caso aceptada y firmada por el mismo.

## **21. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL**

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al HCUVA de cualquier responsabilidad sobre el mismo. Para evitar tales incidentes, los adjudicatarios adoptarán con carácter general las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuo, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

Se adoptarán las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado.

Con carácter general, se enumeran algunas prácticas a las que los adjudicatarios se obligan con el fin de alcanzar una eficiente gestión medioambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo, si los hubiera.

- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y residuos peligrosos, cuando sea el caso.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones adecuados, señalizados, cerrados y en buen estado de uso, si se da el caso.
- Cuando sea de aplicación, segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

En el caso de los productos destinados a su utilización, el adjudicatario deberá atender a los siguientes criterios medioambientales, siempre que sea posible:

- Embalaje primario de los productos.
- Inocuidad de los componentes.
- Biodegradabilidad.
- Contenido de materiales reciclados.
- Posibilidad de reutilización y reciclado.
- Servicio posventa de recogida y reciclado.
- Producto fabricado bajo un Sistema de Gestión Ambiental.

## **22. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

La principal será la de cumplir todas las condiciones técnicas que se definen en este documento sobre el equipo objeto del contrato y que se encuentren indicado en el Anexo I.

Además se indican las siguientes:

- Confeccionar un listado con los materiales fungibles originales y homologados por el fabricante puestos a disposición de la Subdirección de Gestión de SSGG, con su correspondiente precio, garantía y plazo de entrega máximo.
- Las actividades de mantenimiento, incluirá la retirada de elementos averiados o inservibles y residuos procedentes de las revisiones y reparaciones de los equipos, deberán ser retirados por la empresa adjudicataria realizándose en cumplimiento con la normativa medioambiental correspondiente y de transporte de mercancías peligrosas por carretera, si fuera necesario. Se hará entrega de los documentos de transporte y aceptación de los citados residuos por gestores autorizados, así como de los certificados de destrucción de los mismos.
- El adjudicatario será responsable de los daños que ocasionen, por negligencia o dolo en la prestación del servicio, en los locales, las instalaciones o usuarios del HCUVA y responderá de sus indemnizaciones, siempre a juicio del hospital, pudiendo detraer la compensación económica correspondiente de las facturas que el contratista presente. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración contratante o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

## **23. OBLIGACIONES DEL HCUVA**

El HCUVA facilitará al personal de la empresa adjudicataria el libre acceso al equipo, siempre y cuando previamente se haya acreditado para el desempeño de las funciones encomendadas. Asimismo facilitará toda la documentación técnica de los equipos de la

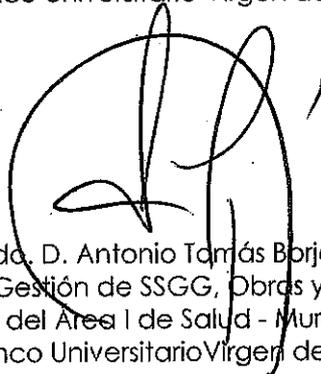
que dispone en la actualidad, si bien el adjudicatario deberá completarla o desarrollarla en su totalidad en el caso de que no exista. Toda la documentación obtenida quedará en propiedad del HCUVA a la finalización del contrato y estará a disposición del mismo en cualquier momento.

Finalmente el HCUVA se obliga a comunicar al adjudicatario cualquier cambio que pretenda introducir en el equipo objeto del presente contrato y que pudiera significar alteraciones substanciales en cuanto al contenido de la prestación pactada.

En Murcia, a 06 de Noviembre de 2014



Fdo. D. Ginés Fco Guirao Saavedra  
Ingeniero Técnico Industrial  
Gerencia del Área I de Salud - Murcia Oeste  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



Fdo. D. Antonio Tomás Borja.  
Subdirector de Gestión de SSGG, Obras y Mantenimiento  
Gerencia del Área I de Salud - Murcia Oeste  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

# ANEXO 1

Listado equipamiento alta tecnología PHILIPS en diferentes servicios HCUVA y Centro Especialidades Dr. Quesada.

ORDEN	UBICACIÓN	Nº INVENTARIO	EQUIPO	MODELO
1	RESONANCIA MAGNETICA NUCLEAR	1100002578	Resonancia Magnética	Achieva 1.5T
2	MEDICINA NUCLEAR	29125	Gamma cámara SkyLight	Odyssey / SkyLight
3	HEMODINAMICA HOSPITALIZACIÓN	1100003365	Arco Motorizado Sala Hemodinámica	Allura Xper FD10
4	RADIOLOGÍA GENERAL	28522	Arco Vascular Integris	Allura 15
5	ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA		Sistema de Planificación Pinnacle	Pinnacle
6	CONSULTA CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	1100003340	EcoCardiógrafo Cardiología Infantil	IE33 2D
7	CONSULTAS EXTERNAS DR QUESADA	32184	EcoCardiógrafo	Sonos 7500
8	PRUEBAS FUNCIONALES	32365	EcoCardiógrafo	Sonos 7500
9	HOSPITAL GENERAL PLANTA 6 ALA CENTRO	1100002035	EcoCardiógrafo	IE33
10	HOSPITAL GENERAL PLANTA 6 ALA CENTRO	1100002034	EcoCardiógrafo	IE33
11	PRUEBAS FUNCIONALES	12152	EcoCardiógrafo	Sonos 5500
12	HOSPITAL GENERAL UCI	1100002446	EcoCardiógrafo	HD11 UPGD
13	CARDIOLOGÍA HOSPITALIZACIÓN	1100002033	EcoCardiógrafo	IE33
14	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	31938	Ecógrafo	IU22
15	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	31936	Ecógrafo	IU22
16	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	31940	Ecógrafo	IU22
17	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	31939	Ecógrafo	IU22
18	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	31937	Ecógrafo	IU22
19	MAMOGRAFÍAS	31942	Ecógrafo	IU22
20	RADIOLOGÍA HOSPITAL GENERAL	29254	Ecógrafo	En Visor
21	RADIOLOGÍA HOSPITAL MATERNO INFANTIL	32704	Ecógrafo	HD11
22	RADIOLOGÍA HOSPITAL MATERNO INFANTIL	31935	Ecógrafo	IU22
23	RADIOLOGÍA VASCULAR INTERVENCIONISTA	31941	Ecógrafo	HD 11 XE
24	RADIOLOGÍA HOSPITAL MATERNO INFANTIL	31934	Ecógrafo	HD 11 XE