PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE UN VIDEOECOENDOSCOPIO PARA LA SECCIÓN DE DIGESTIVO EN EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO REINA SOFIA AREA VII – MURCIA ESTE.

1.- OBJETO

1.1. El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad, condiciones de prestación, procesos y metodología que han de regir el contrato para el **Servicio** de **mantenimiento de un videoecoendoscopio** marca **PENTAX,** modelo EG3630UR, nº de serie E110137 ubicado en la **Sección de Digestivo** del Hospital General Universitario Reina Sofía, del Área VII de Salud.

1.2. La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, incluidas las recomendaciones de los fabricantes; de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, teniendo todas las fuentes de las condiciones a satisfacer, carácter contractual.

El adjudicatario realizará la prestación conforme con las directrices recibidas de la dirección gerencia del área de salud así como del responsable del contrato que se designe.

El presente pliego recoge las prescripciones técnicas y especiales que regirán la contratación del servicio de Mantenimiento para un **videoecoendoscopio** y que comprenderá:

a) Mantenimiento Preventivo
b) Mantenimiento Correctivo
c) Mantenimiento Técnico-Legal

Asimismo regula el alcance y condiciones de prestación de servicios, procesos, métodos, normas, sistemas y recursos, tanto técnicos como humanos, que habrán de regir la prestación del citado mantenimiento.

La prestación del servicio se realizará a petición de la Dirección del Área o del Servicio de Mantenimiento de acuerdo con las cláusulas que se establecen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.- FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener en todo momento el equipo anteriormente descrito, que es objeto del contrato, en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de distintas operaciones y tareas, entendiéndose en todo caso que los requisitos exigidos en estos pliegos tienen la consideración de mínimos o básicos y que lo pretendido es la consecución de los objetivos de calidad determinados por el Servicio Murciano de Salud y que se indican a continuación.

- Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes.
- Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz del equipo, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías, (el objetivo de disponibilidad total ha de entenderse como alcanzable).
- Adecuar las instalaciones y equipo a las necesidades actuales, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su costo.
- La seguridad integral referida a los aspectos técnicos de este equipo e instalación.
- El cumplimiento de la normativa referente a las instalación y equipo del contrato.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento de la instalación y equipo
- Llevar el registro informatizado de datos y estadísticas relativas a los distintos mantenimientos realizados sobre los equipos, así como datos de costes, disponibilidad, y todos aquellos que le requiera la Dirección de la institución sanitaria o el Servicio de Mantenimiento.
- Formar al usuario en el manejo y obtención de las máximas prestaciones de los equipo

3.- PRESTACIONES

El servicio a prestar, tendrá consideración de servicio de Mantenimiento Integral para el equipo objeto del contrato y deberá realizarse conforme a los protocolos de actuación que el fabricante tenga establecidos.

En la ejecución del contrato, se dará cumplimiento la normativa que regula los productos sanitarios y, el adjudicatario, para la prestación del servicio de mantenimiento objeto de esta contratación, adquirirá la personalidad jurídica de Servicio de Asistencia Técnica Interno (SATI) para el equipo objeto del contrato.
Las prestaciones a que se obliga el contratista a realizar al equipo que se ha descrito anteriormente, son las correspondientes al mantenimiento integral y que abarca:

3.1 Mantenimiento preventivo.

El Mantenimiento Preventivo (M.P.) es la intervención ó intervenciones técnicas definidas en los protocolos de revisión del fabricante y que tienen el fin de asegurar que un producto sanitario cumpla especificaciones recomendadas por el fabricante, garantice que conserva la seguridad y prestaciones previstas y que goza de un correcto funcionamiento.

Está incluido en el precio total del contrato la sustitución de piezas, materiales originales, etc. que, por protocolos de actuación del fabricante, o por encontrarse averiadas, sea preciso cambiar. Puede incluir sustitución preventiva de piezas y accesorios.

La planificación del mantenimiento preventivo se realizará de común acuerdo entre la empresa y el Hospital. La empresa se compromete a que dicha planificación de acciones preventivas se realice durante el primer mes de cada año natural, siendo las fechas planificadas con el Servicio implicado y el de Electromedicina, para optimizar la fiabilidad de los equipos.

Estas inspecciones constarán de tres verificaciones independientes:
1. Verificaciones mecánicas: Garantizar el buen funcionamiento de los usuarios y evitar situaciones potencialmente peligrosas relacionadas con el aspecto mecánico, como por ejemplo los seguros, los frenos, limpieza, lubricación, regulación, calibración, ajuste, eliminación de residuos y pequeñas correcciones que sean necesarias a juicio del Servicio Técnico del contratista, etc.
2. Verificaciones eléctricas: Consiste en reducir al mínimo la posibilidad de choque eléctrico o cualquier accidente eléctrico para los usuarios y los pacientes, al estar utilizando un Producto Sanitario.
3. Verificaciones biológicas: Aquellas medidas que deben tomarse para eliminar todas las posibilidades de contaminación por agentes patógenos o tóxicos, tanto para el paciente como para el usuario, sin olvidar al personal de mantenimiento.
En el caso que durante el mantenimiento preventivo se diagnosticase una no conformidad con los valores indicados por fábrica, se procederá en abrir un parte de intervención técnica y el producto sanitario entrará en ciclo de trabajo del Servicio Técnico de la empresa con carácter de urgencia.

El contratista informará al Servicio de Mantenimiento del Área VII, de cualquier defecto en el equipo que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético, suponga un peligro para la seguridad de los usuarios, del propio equipo o que pueda ser motivo de una avería futura; procediendo inmediatamente a su subsanación.
Una vez que el mantenimiento preventivo haya finalizado, el contratista entregará al responsable del seguimiento del contrato y a los responsables de los Servicios Asistenciales

en donde se encuentra el equipo, un informe donde se indiquen los problemas encontrados y las acciones correctoras realizadas, identificando en el informe el equipo, modelo, número de serie, ubicación, tiempo empleado y material utilizado, así como las observaciones o recomendaciones que se estimen oportunas. En este Informe, deberá constar la manifestación expresa de que el equipo ha quedado en condiciones perfectas de funcionamiento y seguridad para el paciente

3.2 Mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo será realizado sobre el equipo objeto del contrato, realizándose todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles.

Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa de la Dirección de la Gerencia de Área o persona en quien delegue y serán realizadas en los horarios más idóneos para no entorpecer el normal desarrollo de la actividad asistencial.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán ejecutarse con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Mantenimiento del Área.

Cuando por las características de la avería no pueda efectuarse la reparación en el lugar donde esté situado el equipo, se dará cuenta al Servicio de Mantenimiento, quien autorizará su retirada, siendo por cuenta del contratista todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, transportes, retirada del equipo, entrega e instalación posterior, etc. Los equipos una vez reparados y en perfectas condiciones de uso para el fin que están destinados, se entregarán en su lugar habitual de ubicación.

La Gerencia de Área no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de contrato que no cuente con la autorización previa del Servicio de Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen laboral o estatutariamente del Hospital, no haciéndose cargo de los gastos que se hubieran producido.

El mantenimiento correctivo definido, incluye respecto a su coste económico, el coste de la mano de obra, transporte y desplazamiento, así como cualquier elemento que fuera necesario para que los equipos queden en perfectas condiciones de uso para el fin al que están destinados. La empresa determinará, de acuerdo con el Hospital, los casos en que proceda llevar a cabo la sustitución del equipo averiado sin coste para el Hospital, por no ser posible su reparación o resultar antieconómica.

La garantía de las reparaciones realizadas por la empresa adjudicataria será, al menos, de SEIS meses.

Todas las reparaciones llevadas a cabo por el Servicio de Asistencia Técnica de la empresa devolverán el equipo afectado a las configuraciones de fábrica originales o a la última versión de software.

Préstamo de Equipos

En aquellos casos en que el equipamiento dañado no pueda ser reparado o sustituido dentro de las 24 horas siguientes a la notificación de avería, la empresa le proporcionará al cliente un equipo con las mismas capacidades funcionales, en préstamo libre de cargos hasta que el equipo del Hospital sea reparado o reemplazado por uno nuevo.

El Hospital se compromete a poner a disposición del contratista el equipo en préstamo tan pronto como el equipo original dañado haya sido sustituido por uno nuevo o reparado. Si se produce alguna avería o fallo en el equipo en préstamo, la empresa procurará por todos los medios sustituirlo dentro de las 24 horas siguientes a su notificación.

El Hospital será responsable de los costes derivados de un daño accidental o de la pérdida del equipo en préstamo, incluyendo dentro de este apartado la contaminación del equipo en préstamo con algún agente que provoque su avería o defectuoso funcionamiento.

3.3 Mantenimiento técnico-legal.

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, los reglamentos industriales o sanitarios, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, por lo que de no serlo la adjudicataria, deberá contratar con las mismas a efectos del riguroso cumplimiento de las normas y sin que ello suponga gasto adicional para el Hospital.

Se realizarán también los tests de seguridad técnico-legales que dispongan y recomienden las normas IS0 y UNE, así como por el resto de disposiciones legales vigentes, incluidas las Directivas Comunitarias, y demás reglamentación en vigor. Será igualmente de obligado cumplimiento, la normativa que dicte el Servicio Murciano de Salud.

Será responsabilidad del adjudicatario la notificación a la Gerencia de Área de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato, que obligara a la modificación total o parcial de las instalaciones o de los equipos. Si no realizase esta notificación y la Gerencia de Área fuera como consecuencia objeto de sanción administrativa, el importe de la misma le sería descontado de la facturación al adjudicatario.

3.4 Mantenimiento Predictivo

Se realizará también, siempre que sea posible, un mantenimiento predictivo con la finalidad de detectar fallas y defectos antes de que se produzcan y que permita programar las acciones correctivas pertinentes.

Estará basado en herramientas de software diagnóstico y de análisis automático, interactivas y de última generación.

3.5 Mantenimiento Evolutivo

Este mantenimiento consiste en la implementación de actualizaciones o modificaciones de software, con el objeto de obtener las mejoras de rendimiento, en los equipos objeto del contrato, basadas en la actualización o adaptación de sistemas de seguridad en pacientes, mejoras de la interface de usuario y operadores, a nuevas normas o regulación en la materia.

3.6 Formación a Personal del Hospital

La empresa proporcionará, libre de cargos y en las instalaciones del Hospital, al personal del Hospital, el entrenamiento necesario para llevar a cabo una utilización y un mantenimiento correctos del equipamiento indicado. Dicho entrenamiento será acordado y llevado a cabo en el momento en que ambas partes consideren adecuado a lo largo de la vigencia de este contrato.

4. MEDIOS PERSONALES

Para la realización de los trabajos que son objeto de este contrato, el adjudicatario destinará al contrato el **personal técnico**, que figurará en el programa de trabajo a aportar por el empresario y cuya relación numérica será inicialmente la propuesta en su oferta.

Este personal será propio de la empresa y terminará su servicio en el Centro simultáneamente al término del contrato de servicios.

4.1 Obligaciones laborales

El contratista 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 vigente y aquellas que, en lo sucesivo, puedan promulgarse.

En consecuencia, dicho personal no tendrá vinculación ni derecho alguno con respecto al Centro en que presten servicio, y en ningún caso la parte contratante Servicio Murciano de Salud, resultará responsable de las obligaciones del contratista.

El adjudicatario queda obligado a que todo el personal, propio o ajeno, que emplee, esté afiliado a la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente. La Gerencia de Área podrá solicitar en cualquier momento al contratista la demostración documental de estos extremos.

La Dirección del Área podrá solicitar al adjudicatario el cambio de personal que preste servicios en el mismo si considera que no cumple las normas vigentes en la Gerencia de Área, o bien por una manifiesta y reiterada dejación en la prestación del servicio encomendado.

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

4.2 Formación

Será por cuenta del contratista la **formación** específica y continuada del personal técnico relativa a los equipos objeto de la prestación. La empresa adjudicataria deberá proporcionar una formación, a dicho personal, que garantice la actualización respecto de innovaciones y nuevas versiones del software de los equipos.

En este sentido, aportará certificados que justifiquen la formación homologada del personal para realizar las tareas propias del objeto del contrato.

A su vez, el Servicio de Asistencia Técnica Interno que cuenta con presencia física en las dependencias del Hospital General Universitario Reina Sofía, y que está encargado del mantenimiento del equipamiento de electromedicina del Área de Salud VII, tendrá la consideración de **usuario** de todo producto sanitario activo propiedad de dicha entidad. Esta condición obligará al fabricante, representante autorizado, importador o distribuidor de los productos sanitarios adquiridos, a incluir a nuestro SATI a las formaciones necesarias y suficientes de contenido técnico, para abordar aquellas actuaciones inmediatas e imprescindibles ante situaciones anómalas en el funcionamiento de los equipos o productos sanitarios.

La condición de usuario y SATI, ha de servir para disponer de la mínima formación profesional técnica imprescindible, para atender las primeras intervenciones de mantenimiento de rutina o supervisión de que pudiera precisar cualquier producto sanitario activo con mantenimiento propio específico y ajeno a los contenidos y exigencias de este pliego.

4.3 Normativa de seguridad e higiene en el trabajo

El contratista estará obligado a disponer de los medios, métodos y elementos de protección, tanto para las instalaciones como para el personal, debiendo cumplir escrupulosamente todo lo legislado en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, según la vigente ley de Prevención de Riesgos Laborales así como su normativa de desarrollo. A tal efecto el adjudicatario nombrará un responsable directo en esta materia, que podrá ser el propio del contrato.

4.4 Daños

El adjudicatario del servicio será responsable de los daños que ocasione su personal, ya sea directamente ya por negligencia o dolo en la prestación del servicio, en los locales, instalaciones o a usuarios de la Gerencia de Área.

A tal efecto, se podrá detraer la compensación económica correspondiente de las facturas que el contratista presente.

5.- MEDIOS MATERIALES

5.1 Materiales y equipos de mantenimiento

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.

Dichos materiales y productos, serán por cuenta del adjudicatario y deberá disponer del stock mínimo para la correcta y eficaz prestación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario aportará la herramienta, equipo de medidas y demás equipos auxiliares necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

5.2 Materiales de equipos e instalaciones

Los materiales propios de equipos o instalaciones serán todos aquellos que ocupan un lugar permanente en el equipo o instalación y resulte necesario sustituirlos por rotura, desgaste o incorrecto funcionamiento.

Todos los materiales empleados para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación, deberán ser idénticos en marca y modelo a los instalados. Si por causa justificada hubiese que modificarlos, el adjudicatario presentará debidamente documentada la propuesta correspondiente y no procederá a su instalación sin la debida autorización de la Gerencia de Área.

El adjudicatario vendrá obligado a suministrar todos los materiales, repuestos y fungibles, sin cargo adicional alguno al contrato.

El Centro pondrá a disposición del adjudicatario los locales necesarios para el desarrollo de sus actividades.

6.-ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Planificación y programación

a) El adjudicatario del contrato, ejecutará los planes de mantenimiento en cualquiera de sus modalidades, con el alcance marcado en este Pliego de Prescripciones Técnicas. Debiendo planificar la organización del servicio y proporcionar a los profesionales los medios técnicos y de protección adecuados para la ejecución de los trabajos a realizar.

b) Los planes de mantenimiento en cualquiera de sus modalidades, recogerán las recomendaciones y exigencias legales en su planificación, programación y ejecución.

c) El adjudicatario del servicio objeto del contrato someterá al visto bueno de la entidad contratante, el proyecto de organización a implantar y los medios técnicos y de protección con los que se dotará para la realización de los trabajos a efectuar.

d) El adjudicatario del servicio de mantenimiento propondrá por escrito a la entidad contratante, en relación a la infraestructura existente, cualquier modificación, sustitución, cambio, o cualquier otra proposición que considerase adecuada y necesaria para la mejora y eficiencia del servicio a prestar. Inhibiéndose de iniciar cualquier modificación que no haya sido expresamente autorizada por la entidad contratante.

6.2 Gestor responsable

El contratista dispondrá de un gestor responsable, preferiblemente titulado universitario de perfil técnico, con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, para coordinar y organizar toda la operatividad del servicio a prestar.

El gestor responsable adquirirá la figura de interlocutor válido ante la entidad contratante, y representará a la empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento a prestar, en todos los asuntos relacionados con el objeto del contrato. Velará por el cumplimiento de las obligaciones contraídas y firmará las certificaciones de los mantenimientos y trabajos realizados, facilitará y emitirá todo tipo de información y documentación que la entidad contratante le solicitase en relación a las tareas y obligaciones contraídas.

6.3 Control de ejecución

El Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud VII será el órgano de control responsable de la supervisión del cumplimiento en la ejecución del contrato de servicio de mantenimiento regulado por este PPT, y por tanto, el interlocutor válido frente a la empresa adjudicataria en materia relacionada con la prestación del servicio contratado.

6.4 Acta mensual de conformidad

Mensualmente se cumplimentará un acta de conformidad, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas. En esta acta se contemplará:

- Cumplimiento de los Programas de mantenimiento.
- Respuestas de los avisos recibidos.
- Cumplimiento con los tiempos de respuesta.
- Notificaciones de quejas o desacuerdos.
- Volumen de respuestas o soluciones rechazadas.
- Volumen de atraso acumulado.
- Valoración de calidad de los trabajos realizados.
- Disposición y estado de las herramientas y recursos materiales.
- Cumplimiento con los programados formativos de los técnicos adscritos al contrato.
- Valoración global de satisfacción.

El Acta de Conformidad Mensual será firmada por el Órgano de Control de Mantenimiento del Área de Salud VII – Murcia Este, y el Gestor Responsable de la empresa adjudicataria.

El Gestor Responsable de la empresa adjudicataria, podrá firmar su conformidad o desacuerdo con las valoraciones realizadas por el Órgano de Control. Cuando el Gestor Responsable discrepe con las valoraciones del Órgano de Control, firmará su desacuerdo, y en el plazo de cinco días hábiles, presentará un informe motivado de las razones de su desacuerdo.

El Acta de Conformidad Mensual, será documento obligatorio para la conformidad a la factura mensual correspondiente al contrato de servicio de mantenimiento de los productos sanitarios activos no implantables (equipamiento electromédico) y, mobiliario y enseres clínicos con tecnología para uso de la praxis médica; regulado por este PPT.

7.- CALIDAD DEL SERVICIO: TIEMPO DE RESPUESTA

Definido como el tiempo transcurrido entre la comunicación de una incidencia o avería hasta que el equipo de técnicos del contratista, se persona físicamente en las instalaciones del Área o contacte telemáticamente con el Equipo de Primera Intervención de Electromedicina del Área, para proceder a su solución. En cuanto al tiempo máximo de respuesta, no

excederá en ningún caso de 6 horas de lunes a viernes y de 12 horas, los sábados, domingos y festivos.

8.- RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA. PENALIZACIONES.

Penalizaciones.- Con independencia de las responsabilidades en que el contratista pueda incurrir por la prestación de un deficiente servicio y las medidas que el Servicio Murciano de Salud pueda adoptar, se fijan las siguientes penalizaciones:

A.1- En el supuesto de que en un mismo mes, el tiempo de respuesta haya superado por dos veces el tiempo máximo establecido en el apartado 6 de este Pliego, el Servicio Murciano de Salud penalizará al contratista con el 1% de la facturación mensual.

A.2- Por cada mes que se repita este hecho, el porcentaje de penalización se duplicará.

B.1- Si la disponibilidad del equipo o instalación objeto del contrato fuese en un determinado mes inferior al 95%, el Servicio Murciano de Salud retendrá de la facturación mensual un porcentaje igual a la diferencia entre el 95% y la disponibilidad real del equipo.

B.2- Si en el transcurso de 12 meses se hubieran producido más de tres retenciones, éstas se considerarán como penalización efectiva y en consecuencia quedarán a disposición del Servicio Murciano de Salud. En el supuesto contrario las retenciones serán devueltas.

En Murcia, 29 de julio de 2015.

EL COORDINADOR DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO.

Rafael Chicano García