
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE TIENE POR OBJETO LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE:**

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPO
TOMÓGRAFO COMPUTERIZADO SIMULADOR 4D, MODELO
AQUILION LB TSX-201A/3C CON Nº SERIE 3CC16Y2182”**

**UBICADO EN EL SERVICIO DE ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA, DEL
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA”**

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**, incluidos los mantenimientos preventivo, correctivo, predictivo y técnico-legal, además de todas las piezas y materiales que no hayan sido excluidas de forma expresa del equipo formado por un **Tomógrafo Computerizado Simulador 4D, modelo AQUILION LB TSX-201A/3C, N/S: 3CC16Y2182 de Toshiba**, ubicado en el Servicio de Oncología Radioterápica de este hospital, así como de las revisiones en las instalaciones destinadas a seguridad eléctrica de los locales de práctica médica ligadas al equipamiento, en caso necesario.

Denominación Equipo
TOMÓGRAFO COMPUTERIZADO SIMULADOR 4D, MODELO AQUILION LB TSX-201A/3C CON N° SERIE 3CC16Y2182.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio a contratar tiene la finalidad de mantener cada uno de los equipos objeto de este contrato según las condiciones de fabricación y diseño, entendiéndose estos requisitos como mínimos o básicos.

El servicio a contratar tendrá la consideración de **Servicio Mantenimiento Integral**, incluyendo en el mismo todas aquellas unidades, componentes, accesorios, software, hardware, red de datos interna e instalaciones técnicas pertenecientes o integradas al equipo objeto de este contrato de mantenimiento integral.

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

Los fines a conseguir con este contrato son la implantación de un sistema de gestión, control y mantenimiento, tanto preventivo, predictivo, correctivo 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 tendrá como finalidad primordial, que los equipos se hallen disponibles durante al menos el 97% del tiempo, 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.

Todos los protocolos de mantenimiento 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.

El adjudicatario será el responsable de la apertura, cumplimentación, actualización y seguimiento de los libros y registros de mantenimiento, en soporte informático, bajo las condiciones fijadas por el HCUVA, y archivados en lugar designado por éste.

La empresa adjudicataria ejercerá la custodia de los Libros de Mantenimiento o Registros Informáticos, estando obligada a su presentación inmediata ante el requerimiento del Hospital. El adjudicatario tendrá para ello implantado un programa de gestión informatizado con la explotación de las instalaciones que deberá estar permanentemente a disposición del centro. 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.

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.

2.1 CONCEPTOS DEL SERVICIO

El servicio a contratar debe cubrir los siguientes conceptos:

- Inspecciones de seguridad.
- Revisiones de Mantenimiento Preventivo, Predictivo, Correctivo y Técnico-Legal.
- Asistencia Técnica y Total cobertura de los costes de mano de obra, desplazamiento y dietas.
- Todas las piezas y material necesarios para llevar a cabo las reparaciones necesarias. Incluidos **Tubos Rayos X, Detectores** o material análogo, si existiera, siempre que no estén expresamente excluidos en este PPT.
- Monitorización ininterrumpida y sistema de alertas en caso de desvío de parámetros estructurales y funcionales, siempre que el equipo lo permita.
- Modificaciones necesarias a indicación del fabricante.
- 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. Siendo necesario disponer de licencia de acceso para realizar dichas actualizaciones.
- Asistencia técnica de aplicaciones.
- Atención telefónica para las llamadas de asistencia técnica que se realicen.

- Formación al personal usuario de los equipos objeto del contrato, basada en los **Sistemas de Protección y Seguridad** de los equipos, de forma que conozcan el funcionamiento de todos los mecanismos de funcionamiento y seguridad de los que disponen los equipos.
- Soporte técnico para la conectividad de los equipos, garantizando una conexión fiable.
- Servicio diagnóstico remoto, garantizando una conexión fiable.

3. CONSIDERACIONES GENERALES

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- 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 en el horario laboral comprendido entre las 09:00 y 18:00 h.
- 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.
- 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.
- 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 uso y funcionamiento.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- La empresa licitadora deberá estar autorizada para la venta y asistencia técnica de equipos de rayos X, cumpliendo todos los requisitos establecidos en RD 1080/2009.
- El adjudicatario actualizará y entregará un manual del equipo e instalación inherente para su buen funcionamiento, donde se incluirá toda la documentación técnica 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. Pondrá a disposición del hospital toda esta información en cualquier momento y de forma íntegra y sin alteraciones cuando finalice el contrato.

4. PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

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 Nº 3/2012 de la Agencia Española del Mantenimiento y Productos Sanitarios, y la norma UNE 209001:2002 IN Guía para la gestión y el mantenimiento de productos sanitarios activos no implantables.

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

- Intervenciones realizadas sobre el equipo.
- Comprobaciones técnicas y test realizados, así como los valores obtenidos.
- Parámetros de calidad más significativos del equipo y necesarios para poder valorar los índices de calidad a supervisar.
- Nivel de seguridad y fiabilidad.
- Apartado para observaciones.
- Fechas de realización.

Será necesaria la comunicación previa por parte de los técnicos responsables de los trabajos de mantenimiento y conservación de los equipos y sistemas, de su presencia antes de iniciar ninguna intervención al Responsable del Servicio afectado en ese momento. 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.

6.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

El licitador indicará en su oferta técnica las **condiciones de funcionamiento del equipo**, indicando entre otras las características de la señal eléctrica del suministro eléctrico, y las condiciones de humedad y temperatura de la sala donde se encuentran los equipos, para un correcto funcionamiento de los mismos según los requerimientos del fabricante.

La empresa licitadora presentará en su oferta técnica todas las actuaciones de Mantenimiento Preventivo que piensan llevar a cabo de forma programada sobre cada equipo o instalación, adjuntando:

- Cronograma o Planning, indicando la frecuencia de los mantenimientos previstos durante la duración del contrato.
- Una plantilla con todas las actuaciones y comprobaciones de Mantenimiento Preventivo que las empresas licitadoras van a llevar a cabo de forma programada sobre el equipamiento propuesto, que serán como mínimo las recomendadas por el fabricante. En función del tipo de equipo deberán indicarse, sustitución de kits de mantenimiento, calibraciones, controles de calidad, limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc.

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

El Plan de Mantenimiento Preventivo cumplirá con todas las especificaciones y normas recogidas en los Reglamentos o Normas vigentes, o que puedan estar en vigor a lo largo del periodo de duración del contrato y sus prorrogas. El Plan de Mantenimiento cumplirá todos aquellos protocolos que tenga establecido el fabricante.

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria deberá presentar el Plan de Mantenimiento Preventivo con el calendario propuesto para la realización del mismo. Una vez aprobado dicho calendario por el Servicio afectado, protección Radiológica o el Servicio de Obras y Mantenimiento, quedará marcado como definitivo. Si las circunstancias aconsejasen alguna modificación, en algún momento o durante la ejecución de los Planes de mantenimiento, respecto a la frecuencia y tipo de tarea a realizar sobre el equipo, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo por escrito al HCUVA con una antelación mínima de 1 mes, indicando las razones por las que propone la modificación. La modificación propuesta no surtirá efectos hasta que no hay sido aceptada por el HCUVA.

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 anuales nunca será inferior a las recomendadas por el fabricante e incluirá todas las medidas periódicas de seguridad y control recomendadas por el mismo.
- Sustitución de piezas de naturaleza perecedera o defectuosa, por repuestos originales del fabricante homologados o con certificado oficial de compatibilidad con los modelos específicos objeto de este concurso.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo se deberá entregar tanto el **Parte de Trabajo** como un **Informe Resumen**. La entrega de la documentación que se especifica más adelante se hará como mínimo en soporte informático:

- Los **Partes de Trabajo** correspondientes al mantenimiento preventivo deben estar debidamente firmados por el personal técnico que realice el trabajo y por alguno de los responsables del Servicio afectado, Protección Radiológica o por el Servicio de Obras y Mantenimiento del HCUVA.
- El **Informe Resumen** incluirá la gama de Mantenimiento Preventivo debidamente cumplimentado quedando anotadas todas las observaciones detectadas, además del estado actual del equipo, horas de funcionamiento, número de disparos en su caso, estudios realizados hasta la fecha, etc.
- Tanto los Partes de Trabajo como el Informe Resumen deben de ser entregados al Servicio afectado y al Servicio de Obras y Mantenimiento del HCUVA, y quedarán archivados en sus Registros digitales de Mantenimiento.

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.

6.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consistirá 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 uso, funcionamiento y seguridad para el fin que están destinados realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio.

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 del HCUVA o persona en quien delegue y serán realizadas en los horarios más idóneos a su juicio para no entorpecer el normal desarrollo de la actividad asistencial.

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

Cuando por las características de la avería la reparación o revisión deba realizarse fuera del HCUVA, se dará cuenta al Servicio afectado y al Servicio de 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 Obras y Mantenimiento, aun cuando haya sido peticionado por cualquier persona de las que dependen 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:

- Cuando se detecte una avería el Servicio afectado será quien comunique y registre mediante Websap al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA, dicha avería. El Servicio de Ingeniería Obras y Mantenimiento dará aviso a la empresa de mantenimiento mediante teléfono, correo electrónico o mediante otro medio con el que quede constancia escrita del mismo.

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 afectado como al Servicio de Obras y Mantenimiento del HCUVA, ya sea telefónicamente o a través de correo electrónico.

- Cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta (TMR) y de los tiempos máximos de resolución de averías (tmr).
- Una vez realizada la acción correctiva, la empresa adjudicataria hará llegar el Parte de Trabajo a las personas responsables del Servicio afectado y del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. Los Partes de Trabajo deben de estar correctamente firmados por el Responsable del Servicio afectado, por el Servicio de Protección Radiológica o por el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. Estos partes de trabajo deberán quedar registrados en los Libros o Registros digitales del equipo y quedarán a disposición de la persona que el HCUVA determine para el seguimiento y control del contrato.

Los partes de trabajo incluirán como mínimo la siguiente información:

- Datos del equipo objeto intervención; Número y denominación de maquinaria, marca, modelo, número inventario, número serie y ubicación del equipo.
- Fecha y hora inicio de la avería.
- Diagnóstico de avería y causa.
- Acciones llevadas a cabo, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento
- Repuestos utilizados.

- Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
 - Hora inicio - hora fin de la intervención.
 - Datos y firma del técnico que realiza la intervención, y del Responsable del Servicio afectado.
- La reparación de los equipos e instalaciones deberá estar resuelta por completo por el adjudicatario en un **plazo inferior a 48 horas**. 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 Técnico 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 48 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.

Quando el HCUVA realice la **revisión anual de protección radiológica** a sus equipos, enviará una relación de las deficiencias detectadas en los equipos 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 que se requiera, las deficiencias deben ser subsanadas de forma inmediata.

6.3 MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Quando el equipo lo permita se aplicará este tipo de mantenimiento para determinar por sus horas de funcionamiento o la desviación de la calidad del servicio exigido, la conveniencia de reparación o sustitución del equipo, de forma que pueda evitarse la aparición de averías que deriven en una parada o una disminución de la calidad del servicio prestado afectando a la calidad del servicio.

La empresa adjudicataria realizará un 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, mejorando el uso y rendimiento de los equipos.

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

Se valorará la capacidad de la empresa para poder anticipar posibles averías antes de que puedan producir una parada del equipo y la capacidad de reparación, 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 capaz de almacenar en memoria, con el fin de prever posibles futuras averías y sin que esto afecte al normal funcionamiento del servicio afectado.

- Capacidad de solución de averías mediante conexión remota, además de poder visualizar la información indicada anteriormente, de forma que se permita una transferencia de información/datos entre la empresa mantenedora y el hospital.
- Capacidad de conexión remota demostrable con el equipo por personal especializado en aplicaciones clínicas del equipo, para solución de dudas sobre calidad de imagen, artefactos que afecten a la misma, y cualquier incidencia técnica que pueda generar dudas sobre el funcionamiento del mismo.

Se adjuntará en oferta técnica la descripción de la capacidad de diagnóstico y reparación mediante servicios remotos, debiendo quedar justificados para el equipo objeto del contrato.

Deberá concretarse el tipo de acceso en oferta técnica, teniendo en cuenta que:

- El acceso podrá realizarse accediendo a la red corporativa del SMS a través de un acceso VPN o LAN2LAN donde no se permitirá el uso de programas que realizan su propio tunneling. Será necesario concretar los puertos, protocolos y sentido de las comunicaciones que es necesario habilitar.
- El acceso también podrá realizarse a través de un acceso WAN propietario del adjudicatario, tipo GPRS, EDGE, UMTS (3G), HSPA, H+, 4G LTE, o similar, siempre y cuando el equipo al que se pretenda acceder no tenga conectividad con la red corporativa del SMS.

Además de la descripción de las capacidades a valorar, tanto de diagnóstico como de reparación, el licitador adjuntará en oferta técnica un certificado acreditando el compromiso por parte de la empresa licitadora a poder realizarlo.

En cualquier caso, el sistema propuesto deberá ser plenamente respetuoso con la Ley de Protección de Datos preservando la información privada del paciente.

En cualquier momento el Hospital podrá solicitar a la empresa adjudicataria un registro de los accesos realizados, con el detalle del usuario, día, hora y motivo de la actuación.

6.4 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.

A estos efectos el adjudicatario para aquellos equipos que los requieran, deberá incluir en su oferta técnica el programa de actuación de mantenimiento técnico-legal necesario, incluyendo equipos afectados, planificación y sistema operativo a desarrollar desde el punto de tareas y documentación para llevarlas a cabo.

El adjudicatario deberá advertir al HCUVA de cualquier cambio en la legislación que obligara a la modificación total o parcial de algún equipo, siendo por cuenta del adjudicatario las sanciones que por incumplimiento, debido a la falta de información, pudiera sufrir el HCUVA, siendo el importe de las mismas descontadas de la facturación mensual del adjudicatario. La empresa adjudicataria no podrá realizar ningún cambio o modificación de los existentes, así como, las actuaciones de

remodelación, reposición, adición relacionadas con el mantenimiento, sin la correspondiente autorización por escrito del HCUVA.

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 de la administración de cualquier multa administrativa o perjuicio económico que se derive de una infracción por estos conceptos.

En el caso de sustitución del tubo de RX o 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 afectado, Protección Radiológica, Servicio de Obras y Mantenimiento o quien determine el HCUVA, la naturaleza de la reparación y los controles de calidad realizados, para su seguimiento por parte de esos Servicios.

5. INFORMACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

Se efectuará de forma continua un control de calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria. A tal efecto se utilizarán diversos indicadores sobre los cuales la persona designada por el HCUVA realizará un seguimiento permanente en cuanto a sus resultados y evolución. Estos indicadores serán entre otros los siguientes:

- Cumplimiento del **Plan de Mantenimiento Preventivo**, número de revisiones realizadas sobre las revisiones programadas para cada equipo en el periodo considerado.
- **Disponibilidad de los equipos**, medido en tanto por cien, que representa el tiempo acumulado de horas de parada sobre la cantidad total de horas para cada equipo en el periodo considerado.
- **Averías resueltas** en tiempo establecido, número de averías resueltas en tiempo establecido sobre el total de averías resueltas en el periodo considerado.
- Los trabajos de mantenimiento y acciones correctivas se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de asistencia, los estándares de servicio, las normas y las buenas prácticas.
- Los informes periódicos de mantenimiento son presentados al HCUVA, en los periodos establecidos, con el contenido y forma adecuados.

Con independencia de todo esto, el HCUVA podrá tomar en cualquier momento, las medidas de control, inspección y auditoría que considere necesarias para detectar el grado de cumplimiento de los objetivos de este contrato.

6. INFORMES DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria remitirá con carácter trimestral, dentro de los 10 primeros días del mes correspondiente, un informe donde se recojan los trabajos y tareas ejecutadas de acuerdo con la organización del servicio.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:

- Datos relativos a la actividad. Servicios realizados por tipos de mantenimiento, averías, inspecciones preventivas, correctivas, etc.

Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre los distintos equipos. Todos los datos numéricos de los informes serán también presentados de forma gráfica. La empresa adjudicataria presentará a los 2 meses del inicio del contrato un esquema de informe que se considere más adecuado, si bien su contenido será el que apruebe el SMS.

Se valorará que la empresa adjudicataria disponga de herramienta de gestión de mantenimiento de equipos online, donde de forma intuitiva y sencilla se pueda acceder y obtener en tiempo real, información de los equipos objeto de contrato: datos del equipo, estado del equipo, histórico de mantenimientos, histórico de averías, etc.

La emisión de los informes del servicio prestado a los que hace referencia este punto podrá ser sustituida por la utilización de esta herramienta online. En cualquier caso, será el responsable del seguimiento del contrato el que acepte la forma de entrega de esta información del servicio prestado.

La empresa licitadora presentará en oferta técnica, mediante un esquema resumen de **no más de 3 hojas por las 2 caras**, la herramienta de gestión de equipos de la que disponga. En caso de ser adjudicataria, al inicio del contrato, la empresa aportará manual de funcionamiento y realizará una formación a aquellas personas que dentro del HCUVA vayan a utilizarla.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las prestaciones mínimas que la empresa adjudicataria debe prestar son las siguientes:

- Servicio asistencia técnica de **9:00 h a 18:00 h** de lunes a viernes en días laborables. En cualquier caso, el horario del servicio técnico será adaptable a las necesidades de los Servicios afectados del HCUVA.
- Dispondrá de un **Centro de Atención al Cliente** telefónico, donde se producirán la recepción de avisos de avería, en horario continuado comprendido entre las **09:00 h** y las **18:00 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.
- Los equipos conectados a un sistema remoto de diagnóstico, si fuera necesario.
- Disponibilidad de equipos un mínimo del **97% del tiempo útil**, en ningún caso el tiempo de parada continuado deberá exceder de 10 horas hábiles. Considerándose como el 100% del tiempo útil, sobre el cómputo anual, el resultante de considerar 10 horas de trabajo diario y 5 días a la semana, excepto festivos y días dedicados a revisiones preventivas.
- **Tiempo máximo de respuesta (TMR)** será inferior a **1 hora hábil** (de forma remota) ó **6 horas hábiles** (de forma presencial), 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

contrato, junto con listado de los cursos realizados que acrediten el correcto aprovechamiento del entrenamiento para poder reparar dichos equipos, indicando fechas de impartición de dicha formación.

9. MEDIOS TÉCNICOS

La empresa licitadora debe disponer de los más avanzados equipos de diagnóstico y de todas aquellas herramientas, equipos de medida y control que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades propias del contrato y que den plena garantía de los trabajos adecuados, ajustándose todos ellos a normativa vigente. Todos los equipos y herramientas deberán tener su plan de calibración anual y podrá ser requerido en cualquier momento por el HCUVA.

La empresa licitadora presentará en su oferta técnica una declaración responsable donde acredite tener todos aquellos equipos de diagnóstico, herramientas y equipos de medida y control que sean necesarios para el desarrollo de las actividades y mantenimiento de todos los equipos objeto del contrato, tales como: osciloscopios digitales, simuladores de señales, calibradores, etc.

La empresa adjudicataria deberá poseer la capacidad técnica necesaria para 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.

10. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria aportará todos los materiales y repuestos necesarios para la realización de los trabajos objeto de esta contratación, ya que el precio de los mismos está incluido en el precio total de contrato.

Todos los materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación deben ser originales y homologados por el fabricante garantizando que las propiedades del equipo se mantengan inalteradas respecto a las especificaciones del producto.

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

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.

La empresa licitadora deberá aportar en oferta técnica declaración responsable de disponer de repuestos y piezas originales para los equipos objeto de este contrato, o en su defecto acuerdo de colaboración con el fabricante del equipo, para poder realizar las reparaciones con la mayor brevedad posible siempre dentro del marco de los tiempos de respuesta y resolución de averías definidos.

necesario. Si el aviso o la jornada en la cual vence el plazo, está dentro de jornada no laborable, el tiempo de respuesta comenzará a contabilizar a partir de las **09:00 h** horas del día 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 está en disposición de poder intervenir en el equipo, ya sea forma presencial como de forma remota.

- **Tiempo máximo de resolución (tmr)** de avería será de **48 horas**. En el caso que no se pueda garantizar dicho tiempo se deberá avisar por escrito al Servicio afectado y al Servicio de Obras y Mantenimiento del HCUVA.
- Estarán incluidos en este contrato, todos los desplazamientos sin límite de kilómetros de los técnicos, dietas, mano de obra sin límite de horas, servicios online y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos objeto de este PPT.
- La empresa adjudicataria garantizará que la realización de los trabajos son ejecutados por técnicos adecuadamente formados para intervenir en los modelos de los equipos a mantener, confiándolos exclusivamente a la misma, sin intervención de terceros no autorizados.

8. MEDIOS HUMANOS

Para la realización de los trabajos objeto de este contrato, el adjudicatario destinará el personal siguiente:

- Un responsable técnico del contrato e interlocutor válido ante el HCUVA, con experiencia en la gestión de contratos de mantenimiento de este tipo de equipos, a quién corresponderá la dirección, planificación y coordinación de los trabajos. Preferiblemente perfil técnico y obligación de estar localizable en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- Personal técnico necesario para la prestación del servicio, debidamente cualificado, con formación mínima de ingeniería, con experiencia en el mantenimiento de los equipos objeto del contrato. Este personal deberá poder hacer una primera evaluación de la incidencia, ya sea presencialmente o por mecanismos online de acceso remoto, con el objeto de determinar cuál es la naturaleza o seriedad de la avería, el tiempo de parada previsto y el diagnóstico probable con el fin de informar al servicio afectado del HCUVA como debe proceder en relación a sus pacientes y usuarios.

La empresa licitadora indicará el organigrama y plan de actuación en casos de averías prolongadas, repetitivas o de riesgo para la integridad de pacientes y usuarios, resaltando la posibilidad y disponibilidad para prestar asistencia técnica complementaria.

La empresa licitadora proporcionará en su oferta técnica, toda la información necesaria que permita evaluar la suficiencia técnica de las personas propias encargadas de prestar sus servicios de mantenimiento del equipo objeto de contrato.

La empresa licitadora aportará en oferta técnica la formación y experiencia del personal técnico autorizado para realizar las reparaciones y el mantenimiento en el modelo del equipo objeto del

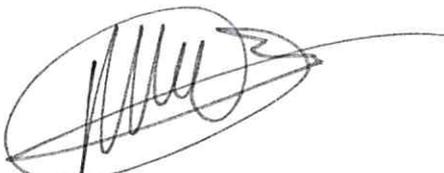
11. OTRAS OBLIGACIONES

El personal que acuda al HCUVA para realizar los trabajos de mantenimiento deberá ir en todo momento perfectamente identificado y se someterá a las normas de seguridad, acceso a los centros y control que se establezcan por 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.

En Murcia, a 24 de octubre de 2019.



Fdo. Dr. Ramón García Fernández
Jefe de Servicio de Oncología Radioterápica
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



Fdo. Dr. Bonifacio Tobarra González
Jefe de Servicio de Radiofísica y Protección Radiológica
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca



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

ANEXO

SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.

El Servicio Murciano de Salud, está desarrollando un sistema de gestión informático, en adelante SGI, que permite la Gestión de los Servicios.

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario vendrá obligado a hacer el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:

- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.
- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riesgos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado "solicitud de trabajo" que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnear cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el Anexo I a este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- Leve. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- Moderado. La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

Por actividad asistencial ha de concebirse aquélla que es realizada por profesionales sanitarios. Por actividad administrativa, aquélla que es realizada por profesionales no sanitarios.

Se subraya que declarar impacto en la actividad asistencial y/o administrativa (indicadores de disponibilidad moderado y severo), será lícito aun cuando la causa de aquél se ubique en una zona en la que no se preste actividad alguna, tal como un aseo o una sala técnica en la que se hallen los climatizadores que den servicio, p. ej., a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario

Dependencia de la zona asistencial

Grosso modo, parece lógico pensar que, entre otros factores, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, p. ej., que en un quirófano el tiempo apremia; no tanto en una consulta o en un despacho administrativo.

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes Áreas que se agrupan en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:

UNIDAD	CLASIFICACION
Areas no detalladas	Bajo riesgo
Hospital de Día Quirúrgico	Critica
Unidad de Cuidados Intensivos	Critica
Urgencias	Critica
Bloque quirúrgico	Critica
Diálisis	Critica
Hemodinámica	Critica
Anatomía Patológica	Intermedia
Centros de Salud y Consultorios	Intermedia
Consultas Externas - Gabinetes	Intermedia
Consultas Hospital de día Quirúrgico	Intermedia
Diagnóstico por imagen	Intermedia
Hospital de Día Médico	Intermedia
Laboratorios	Intermedia
Radioterapia	Intermedia
Rehabilitación	Intermedia
Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados	Intermedia

Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulnere (Bajo riesgo, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

		INDICADOR		
		SEVERO	MODERADO	LEVE
ZONA	CRITICA	15	60	240
	INTERMEDIA	60	240	960
	BAJO RIESGO	240	960	3840

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo "corre" de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no critica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a "15 días", dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

Propiedad recursiva

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador \leftrightarrow incidencia \leftrightarrow fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:

¿INDICADOR VULNERADO A RAÍZ DE UN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA?	INCIDENCIAS ABIERTAS	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FALLOS COMPUTADOS
No	Una	No transgredido	Cero
		Transgredido una, o más veces	Tantos como TC transgredidos
Sí	Una	No transgredido	Uno, en el instante de apertura de la incidencia
		Transgredido una, o más veces	Tantos como [TC transgredidos + 1]

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.

Excepciones

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratista provenga:

- De actividades planificadas, conjuntamente con el Área de Salud y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Área de Salud o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

$$P = UE \sum_{i=1}^{n+m} CTI_i \cdot CTZ_i \cdot f_i$$

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción 29,926 Euros.

n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.

m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:

	LEVE	MODERADO	SEVERO
CTI	1,00	2,00	4,00

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

	BAJO RIESGO	INTERMEDIA	CRÍTICA
CTZ	0,50	1,00	1,50

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

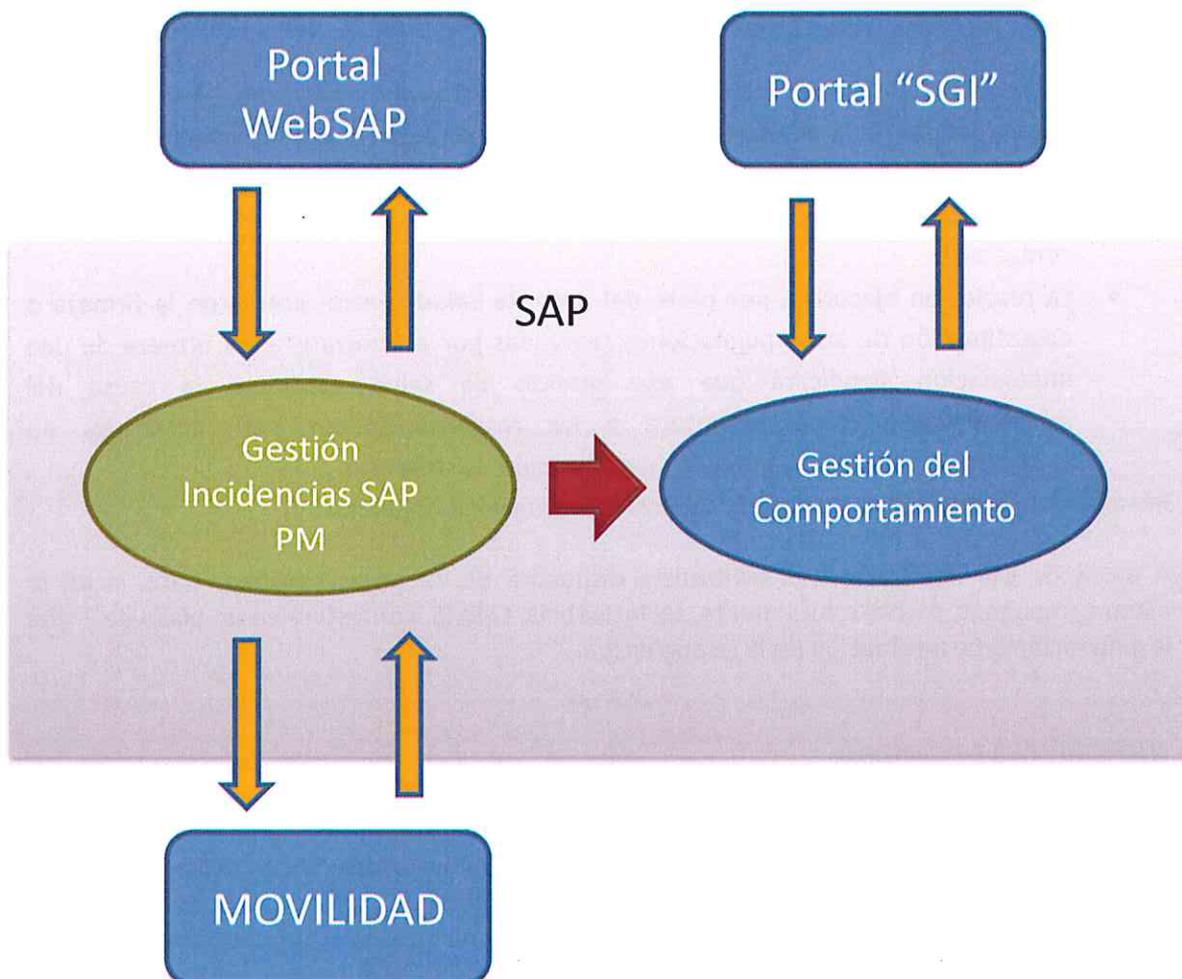
El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

De los Portales y Sistemas Existentes

El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente como:



En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.
- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.

De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con periodicidad trimestral o cuando se considere necesaria, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.

INDICADORES DE CALIDAD

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

Grupo 1: Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

Grupo 2: Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

Grupo 3: Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

Grupo 4: Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

Grupo 5: Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan, la calidad y mejora continua, dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.

Código indicador calidad	Descripción	Severidad
01.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	LE
01.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	MO
01.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.	SE
02.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	LE
02.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	MO
02.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad.	SE
03.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	LE
03.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	MO

Código indicador calidad	Descripción	Severidad
03.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al servicio que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE
04.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	LE
04.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	MO
04.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE
05.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	LE
05.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	MO
05.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE

MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
- b) **Datos identificativos de la Incidencia.** SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.
- c) **Aceptación o Rechazo:** El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de "rechazo" puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.
- d) **Cierre Avisos:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.
- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.
- g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.