PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DOS SISTEMAS DE NAVEGACIÓN CARDIACA CARTO3 Y DOS GENERADORES DE RADIOFRECUENCIA, DE LA UNIDAD DE ARRITMIAS DEL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, regular por parte del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, en adelante HCUVA, el Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de dos Sistemas de Navegación Cardiaca CARTO3 modelo FG-5400-00, y dos Fuentes de Radiofrecuencia, ubicados en la Unidad de Arritmias del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.

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

Denominación	Importe Anual (iva no incluido)
Sistema de Navegación Cardiaca CARTO3 Modelo FG-5400-00. Nº serie: 11753	10.500,00 €
Sistema de Navegación Cardiaca CARTO3 Modelo FG-5400-00. Nº serie: 10359	10.500,00 €
Fuente de Radiofrecuencia Modelo Stockert Nº serie: ST4480	2.000,00 €
Fuente de Radiofrecuencia Modelo Stockert Nº serie: ST0027	2.000,00 €

Cualquier modificación o baja en los equipos relacionados producirá en ese momento, una variación en el precio total del contrato, debiendo comunicar tal variación al servicio de contratación del centro para incorporarlo al expediente.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener en todo momento los Sistemas indicados objeto del contrato, en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de los distintos tipos de mantenimiento, entendiéndose en todo caso que los requisitos exigidos en este PPT tienen la consideración de mínimos o básicos, y que lo pretendido es la consecución de los objetivos de calidad determinados por el HCUVA y que se indican a continuación.

- Mejorar el estado de conservación de los equipos y sus componentes.
- Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de los equipos y sus componentes, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías y alcanzar el máximo índice de disponibilidad.
- Garantizar el tiempo de respuesta, aplicando todas las medidas tecnológicas disponibles.
- La seguridad integral referida a los aspectos técnicos de estos equipos.

- 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.
- El cumplimiento de la normativa vigente referente a los equipos objeto del contrato.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio de mantenimiento.
- Llevar un registro informatizado de todos los mantenimientos realizados sobre los equipos, así como disponibilidad y aquellos que requiera el Responsable del seguimiento del contrato.
- Formar al usuario en el manejo y máximas prestaciones de los equipos.

3. PRESTACIONES

Las prestaciones que se obliga la Empresa Adjudicataria a realizar sobre los equipos o instalaciones asegurarán la operatividad de los equipos en el periodo de vigencia del contrato.

Quedará incluido todo lo relativo al mantenimiento de software, hardware, actualizaciones de software (siempre que sean obligatorias y necesarias para el correcto funcionamiento del sistema), regeneración, bases de datos, ficheros, etc.

El mantenimiento abarcará los puntos que se indican a continuación:

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará un Mantenimiento Preventivo de acuerdo a los protocolos de fábrica que tengan establecidos los sistemas o equipos, previa fijación de un calendario que será aprobado por la Unidad de Arritmias y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

Este mantenimiento se realizará sobre los equipos y cumplirán con unas condiciones mínimas, en cuanto a número de revisiones anuales, en las que se incluyan todas las actividades de verificación, revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sean necesarias, a juicio del servicio técnico así como en su caso, las indicaciones de la Unidad de Arritmias, para lograr que los equipos estén dentro de sus especificaciones técnicas y las mismas se mantengan garantizando la prestación del servicio.

Las revisiones preventivas serán como mínimo una anual.

El Mantenimiento Preventivo incluye el ajuste y sustitución de todas las piezas que por recomendaciones del fabricante o por encontrarse averiado sea necesario su cambio. En caso de no poder reparar algún elemento se procederá a su sustitución. En cualquier caso el precio de piezas o materiales que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato.

La Empresa Licitadora indicará en su Oferta Técnica todas las actuaciones de Mantenimiento Preventivo que llevará a cabo, detallándose para cada equipo el número de revisiones programadas en las que se incluirán, todas las acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección a las personas, a la salud y al medio ambiente.

Cualquier cambio que se produzca sobre el calendario del plan de Mantenimiento Preventivo será comunicado por escrito al HCUVA con al menos 15 días de antelación. Y no surtirá efecto hasta que la modificación haya sido aprobada por el Responsable del HCUVA.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El Mantenimiento Correctivo será realizado sobre los sistemas o equipos objeto del contrato realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en el menor plazo posible.

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 centro 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 quedar registradas y ejecutarse respetando los procedimientos establecidos, con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del Hospital.

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 la **Unidad de Arritmias** 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 a la Unidad de Arritmias 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).

- Una vez realizada la acción correctiva, la Empresa Adjudicataria hará llegar el Parte de Trabajo a las personas responsables de la Unidad de Arritmias y del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento del HCUVA. Los Partes de Trabajo deben de estar correctamente firmados por el Responsable de la Unidad de Arritmias 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.

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 Ingeniería, Obras y Mantenimiento, quien autorizará su retirada, siendo por cuenta del Adjudicatario 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 instalarán en su lugar habitual de ubicación.

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

La Empresa Licitadora definirá en su Oferta Técnica el contenido y mecánica de actuaciones en este campo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación necesaria para llevarlas a cabo.

4. MEDIOS PERSONALES

Para la realización de los trabajos objeto de este contrato, la Empresa Adjudicataria nombrará a un Responsable Técnico del contrato, un titulado con perfil técnico, con amplia experiencia en este tipo de mantenimiento, que ostente la representación de la empresa, lleve la coordinación, dirección técnica del presente contrato y preste el asesoramiento técnico legal sobre los equipos contratados. Esta persona dispondrá de un teléfono de localización inmediata para los casos de emergencia.

La Empresa Adjudicataria destinará al contrato un equipo de técnicos especialistas, debidamente cualificado y acreditado en el mantenimiento de los equipos objeto de este contrato. Deberán acudir al HCUVA en caso de emergencia por parada o avería de alguna parte de los equipos contratados o por la realización de alguna operación de mantenimiento que implique especial riesgo.

La Empresa Licitadora indicará en la Oferta Técnica el personal puesto a disposición de este contrato, que será el suficiente para una eficaz prestación del Servicio.

5. MEDIOS TÉCNICOS

La Empresa Adjudicataria debe disponer de los mejores y más avanzados equipos de diagnóstico, y de aquellas herramientas, equipos de medida y control que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades propias del contrato y den plena garantía de los trabajos efectuados.

6. MEDIOS MATERIALES

La Empresa Adjudicataria aportará todos los accesorios, materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación sin límite de importe o cantidad.

Será responsabilidad de la Empresa Adjudicataria disponer, mantener y gestionar en sus almacenes un stock suficiente de repuestos para realizar las reparaciones con la mayor brevedad posible siempre dentro del marco del tiempo de respuesta definido en este PPT.

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 deberá presentar debidamente documentada la propuesta correspondiente y no procederá a su instalación sin la debida autorización del HCUVA.

En caso de utilizarse repuestos homologados por el fabricante del equipo, la Empresa Adjudicataria deberá disponer de una declaración responsable del mismo en la que conste la equivalencia de la pieza homologada con la original y su falta de influencia negativa en la seguridad, funcionamiento y prestaciones del equipo, este cambio deberá contar siempre con la aprobación previa del HCUVA.

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

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las características mínimas del servicio a prestar son las siguientes:

- Servicio de Asistencia Técnica de 9:00 a 17:30 horas de lunes a viernes.

- La empresa adjudicataria dispondrá de un teléfono de asistencia técnica para responder ante cualquier incidencia y donde se recepcionen los avisos de avería en el horario de 7:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.
- El tiempo máximo de respuesta (TMR) será de 48 horas. El TMR es el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia o avería del equipo a la Empresa Adjudicataria hasta que esta está en disposición de actuar sobre la misma.
- Estarán incluidos en este contrato, todos los desplazamientos sin límite de kilómetros de los técnicos, dietas, mano de obra sin límite de horas 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 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.
- Durante las operaciones de mantenimiento correctivo, en caso que no se pueda solucionar el problema, el Jefe del Servicio podrá solicitar a la empresa adjudicataria un equipo de sustitución.

8. EXCLUSIONES

Los servicios prestados en el presente contrato no incluyen:

- Material fungible.
- Las reparaciones por daños o problemas que resulten de:

  - Uso indebido.

  - Catástrofes naturales tales como inundaciones, terremotos, movimientos sísmicos o incendios.

9. 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, medido en tanto por ciento, que representa el 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 de funcionamiento para cada equipo en el periodo considerado.
- Averías resueltas en tiempo establecido, medido en tanto por cien, que representa el número de averías resueltas en tiempo establecido sobre el total de averías resultas para cada equipo 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 a la Gerencia, en los periodos establecidos, con el contenido y forma adecuados.

10. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La Empresa Adjudicataria creará para cada equipo un Libro o Registro de Mantenimiento, donde se incluya toda la documentación relativa al mismo, entre ella Manual de Funcionamiento en castellano y Conservación del equipo, así como toda la documentación relativa a las actividades a desarrollar sobre cada uno de los equipos, programación, planificación, metodología de trabajo, y recursos empleados, para la consecución de los objetivos del PPT.

Cada vez que se produzca una intervención sobre los equipos objeto de este contrato, deberá quedar registrada en los Libros o Registros de Mantenimiento por la Empresa Adjudicataria en un informe y/o parte de trabajo, y la Empresa Adjudicataria deberá entregarlo en soporte digital al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento. Este parte de trabajo, deberá enviarse como máximo a las 24 horas al Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento. Se incluirá como mínimo la siguiente información:

- Equipo objeto intervención; ubicación, denominación, modelo, número serie....
- Fecha y hora del aviso.
- Tipo de intervención: preventiva, correctiva.
- Diagnóstico de avería y causa.
- Acciones llevadas a cabo, preventivas /correctivas, y confirmación que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento.
- Cualquier observación o recomendación que estimen oportuna.
- Hora fin de la intervención.
- Datos y firmas, del técnico que realiza la intervención y del responsable del Servicio.

Toda la documentación a la que se hace referencia en este punto y se genere a lo largo del contrato deberá quedar registrada en formato digital.

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.

11. INFORME DEL SERVICIO

El Responsable Técnico del contrato deberá elaborar con carácter trimestral, dentro de los 10 primeros días del mes correspondiente, un informe donde se recogerán los trabajos y tareas ejecutadas de acuerdo con la organización del servicio.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente, y resumirá de forma clara y comprensible el estado y las actuaciones realizadas por tipos de mantenimiento, averías, inspecciones preventivas, correctivas, etc, o cualquier dato de interés.

La Empresa Adjudicataria expondrá el esquema de informe que considera más adecuado, si bien, su contenido y formato será el definitivamente aprobado por el HCUVA.

12. GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del mantenimiento se llevará a cabo con el Sistema de Gestión y Averías del Servicio Murciano de Salud (SAP R3), en concreto el módulo MM (Material Magnagement) y adaptaciones realizadas por el Servicio Murciano de Salud:

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

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

La Empresa Adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador, en adelante GMAO, en caso que la aplicación no respondiese a las expectativas del presente contrato. En este caso, el GMAO aportado por la Empresa Adjudicataria, incluirá diferentes módulos relacionados con la explotación del servicio tales como inventario, módulo de gestión de órdenes de trabajo, módulo de mantenimiento preventivo, módulo de gestión de costes, módulo de almacén, módulo de solicitudes, el cual:

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

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

Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC).

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

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

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

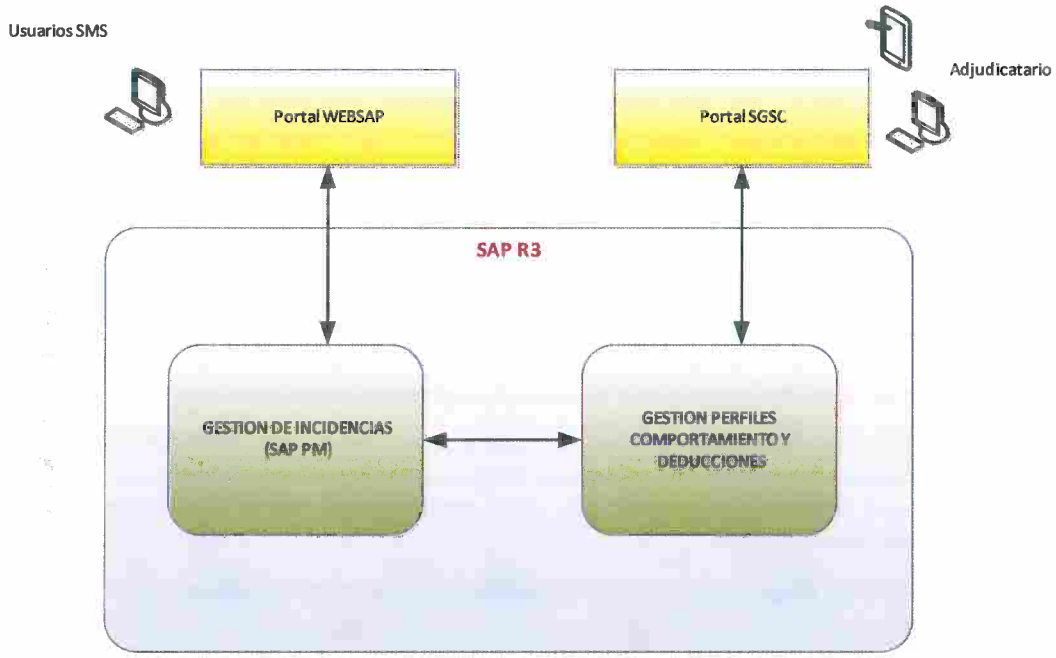
Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tendrán un coste económico. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona del Hospital en la que se produce y parte de una Unidad Ponderada De Fallo (UPF).

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

Sistema Informático.

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

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



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

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

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

Las Incidencias, los avisos y los fallos

a) Las Incidencias son los eventos o sucesos que evidencian hechos que permiten activar el fallo de un determinado indicador y ponen de manifiesto la existencia de un incumplimiento en la prestación del servicio. Las Incidencias serán objeto de registro y seguimiento por el SGSC. Las incidencias puntuales que tengan carácter correctivo y que no pongan de manifiesto fallos imputables al servicio, se llaman Avisos.

b) Los Avisos son las incidencias que se comunican al SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona del hospital, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del contratista. Los Avisos se califican de Correctivos y obligan al contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno. Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido en el SGSC.

c) Será de aplicación al sistema de fallos, el principio de que la Empresa Adjudicataria de un servicio cualquiera será responsable del fallo y de la deducción económica que se impute a la Empresa Adjudicataria de otro servicio, si aquél fuese el causante directo e inmediato del fallo imputado a éste.

Proceso

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

a) En primer lugar, una vez que cualquier miembro del personal del Centro Sanitario con las competencias oportunas para ello, identifica una incidencia que se ha producido en un área o áreas asistenciales fallo en alguno el servicio lo indicará en el SGSC.

b) El SGSC registrará con fecha y hora exactas los datos del usuario que haya activado la incidencia, el indicador a que se refiere la misma, la zona o área y criticidad de la misma en la que se haya producido. El SGSC podrá establecer otros requisitos o datos a incorporar.

c) Cuando de la naturaleza de la incidencia no se pueda establecer con exactitud si la responsabilidad corresponde a la Empresa Adjudicataria del Servicio o al personal dependiente del SMS, éste, con su propio personal, la discriminará y derivará al responsable correspondiente.

d) La hora en la que se valida será la que se tome de referencia para los cálculos de tiempo de respuesta y corrección. En tiempo real el sistema detecta que es una nueva incidencia, dando un mensaje de alerta a la Empresa Adjudicataria que, en el menor tiempo posible, deberá disponer lo que proceda para que cese la misma.

e) La calificación de gravedad y criticidad del fallo puesto de manifiesto por la incidencia corresponderá al SGSC.

f) En caso de que el fallo correspondiente sea resuelto en el Tiempo de Respuesta Asignado y Corrección (TRC) establecido, se hará constar por el contratista en el SGSC y no se acumularán más fallos del mismo indicador. En caso contrario, superado el tiempo de corrección sin que el fallo se hubiera resuelto por el responsable correspondiente, se contabiliza un nuevo fallo y comienza un nuevo ciclo de corrección, computándose un nuevo fallo en caso de no resolverse al finalizar este nuevo ciclo, y así sucesivamente.

13. NIVEL DE SERVICIO

13.1 CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO DE LA EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

Existen tres tipos de fallos:

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

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

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

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

13.1.1 FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO I

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

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

a) SEVERO. Todas las que imposibiliten total o parcialmente el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la actividad de la zona afectada.

b) MODERADO. Todas las que menoscaben el funcionamiento de las instalaciones y/o equipos, impidiendo la correcta actividad de la zona afectada.

c) LEVE. El resto de averías que no afectan de forma sensible al funcionamiento de las instalaciones y/o equipos.

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

13.1.2 FALLOS DE DISPONIBILIDAD: TIPO II

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

13.1.3 FALLOS DE CALIDAD

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

Los Fallos de Calidad se agrupan en cinco grandes grupos:

a) NIVEL 1: Seguimiento del Servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el de las condiciones del servicio.

b) NIVEL 2: Actuaciones del Servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de servicio determinados en la oferta final la Empresa Adjudicataria.

c) NIVEL 3: Estado de las Instalaciones o Equipos. Agrupa los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

d) NIVEL 4: Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.

e) NIVEL 5: Registros de Cumplimiento y Seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

13.2 CALCULO DE DEDUCCIONES

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

Murcia, a 28 Febrero de 2018

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

Consejería de Sanidad
Servicio Murciano de Salud
Región de Murcia
Área de Salud I Murcia Oeste
Subdirección de Gestión

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