
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL EXPEDIENTE MIXTO QUE
TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO ESPECIALIZADO DE MANTENIMIENTO
INTEGRAL, INCLUIDO MANTENIMIENTO POR
REPOSICIÓN, PARA EQUIPOS DE ENDOSCOPIA E
INSTRUMENTAL DE LA MARCA KARL STORZ DE
DIFERENTES SERVICIOS DE LA GERENCIA DE
ÁREA DE SALUD I MURCIA-OESTE**

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 Integral de los Equipos de Endoscopia e Instrumental de la marca Karl Storz, adjuntos en anexo I, existentes en diferentes Servicios del HCUVA y el suministro en concepto de mantenimiento por reposición, de los elementos identificado en el presente PPT y el Anexo II , con el fin de mantener en perfecto estado de funcionamiento los equipos objeto del contrato.

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

Denominación	Importe sin IVA	21 % IVA - Importe	Precio total
SUMINISTRO EQUIPOS MANTENIMIENTO POR REPOSICION	102.390,00€	21.501,90	123.891,90 €
MANTENIMIENTO INTEGRAL	12.175,00 €	2.556,75€	14.731,75 €
Total del contrato	114.565,00 €	20.058,65 €	138.623,65 €

2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El servicio a contratar tiene por finalidad la de mantener en todo momento los Equipos de Endoscopia y el Instrumental, 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.
- 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.
- 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 datos de costes, disponibilidad y aquellos que requiera el Responsable del seguimiento del contrato.
- Formar al usuario en el manejo y máximas prestaciones de los equipos.
- Gestión informatizada del Servicio

3. PRESTACIONES

La Empresa Adjudicataria realizará las prestaciones sobre los equipos e instrumentos que se relacionan en Anexo I adjunto a este PPT, considerándose dicho anexo orientativo y no exhaustivo.

Las prestaciones a realizar serán las correspondientes a un Mantenimiento Integral y el mantenimiento por reposición equipos, que aseguren la operatividad de los equipos, incluidos equipos electrónicos, en el periodo de vigencia del contrato, y que abarquen los puntos que se indican a continuación:

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se realizará un Mantenimiento Preventivo de acuerdo a los protocolos de fábrica que tenga establecido el equipo, previa fijación de un calendario que será aprobado por el Servicio afectado y el Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento.

Este mantenimiento se realizará sobre los equipos incluidos en Anexo I, y cumplirán con unas condiciones mínimas, en cuanto a número de revisiones anuales, estando incluidas inspecciones mecánicas, eléctricas y biológicas. En estas inspecciones se incluirán todas las actividades de revisión y comprobación de las prestaciones del equipo, inspección, regulación, calibración, ajuste y pequeñas correcciones que sean necesarias, 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.

La Empresa Licitadora presentará en su Oferta Técnica el Plan de Mantenimiento Preventivo que llevará a cabo sobre los equipos objeto de contrato, adjuntando:

- Cronograma o Planing, indicando frecuencia de los mantenimientos previstos durante la duración del contrato.
- Plantilla con todas las acciones que se van a desarrollar sobre los equipos en los mantenimientos 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.

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 Adjudicataria entregará el "Manual de Mantenimiento Preventivo" de los equipos objeto del contrato y en el que se definan todas las actuaciones a realizar desde el punto de vista de tareas y de documentación para llevarlo a cabo, según condiciones establecidas en el PPT.

A la firma del contrato deberá realizarse la primera revisión de Mantenimiento Preventivo. En el caso de que coincida con la reparación de alguna avería existente o que surja en el transcurso de la revisión, al finalizar la misma los equipos deberán quedar en perfectas condiciones de funcionamiento.

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.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El Mantenimiento Correctivo será realizado sobre la totalidad de los equipos y accesorios, objeto del contrato realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles.

Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la autorización previa de la Dirección 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.

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 contratista todos los gastos inherentes a la misma, tales como: embalajes, seguros, transportes, retirada del equipo, entrega e instalación posterior, etc. Los equipos una vez reparados y en perfectas condiciones de uso para el fin que están destinados, se 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, o sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas como de documentación y medios necesarios para llevarlas a cabo.

En el caso de ópticas rígidas, fibroscopios flexibles, videofibroscopios, videolaparoscopia, instrumental quirúrgico, vainas y accesorios asociados a los sistemas ópticos, cables de luz y lámparas de las fuentes de luz, todas las reparaciones se efectuarán por reposición, reemplazándolos por otros nuevos de la misma marca y modelo. (Ver apartado 3.3)

En cualquier caso todos los equipos averiados deberán quedar en perfecto estado de funcionamiento, ya sea mediante reparación de los mismos, mediante su sustitución o su reposición, según las condiciones adjuntas a este pliego.

3.3 SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS

Quedan incluidos en el presente contrato **con carácter anual**, la sustitución por reposición sin coste alguno para el HCUVA de los siguientes equipos:

- **30 ópticas rígidas**
- **4 fibroscopios flexibles**
- **4 videofibroscopios**
- **1 videolaparoscopio 3D**

En Anexo II a este pliego se adjuntan las características de los equipos anteriores.

Igualmente, quedarán incluidos en las sustituciones por reposición, sin límite:

- **Instrumental específico de la marca Karl Storz.**
- **Vainas y accesorios asociados a los sistemas ópticos de la marca Karl Storz.**
- **Cables de luz fría de Karl Storz.**
- **Lámparas de las fuentes de luz objeto del contrato.**

Todos los equipos y componentes sustituidos deberán ser siempre nuevos y estarán actualizados por las nuevas versiones que vayan implementándose sin coste adicional. En cualquier caso estarán sometidos a las cláusulas del presente contrato. No se admitirán equipos reacondicionados.

Si anualmente no se sustituyesen el número de equipos indicados anteriormente, éstos se añadirán al siguiente año de vigencia del contrato, en el supuesto de prórroga del contrato. En caso que no se sustituyan todos los equipos a final de contrato, quince días antes de la finalización del mismo, o en su caso de la prórroga, se llevará a cabo una regularización, y la Empresa Adjudicataria deberá proporcionar aquellos equipos que falten por entregar, el HCUVA estimará el modelo y se compromete a devolver al adjudicatario los equipos de reposición en el momento en el que se vayan produciendo las averías.

La Empresa Licitadora deberá indicar en su Oferta Técnica precio de sustitución por reposición de todos los equipos que se adjunten en modelo de oferta, adjunto a este PPT, en anexo II.

En caso que fuese necesario durante la vigencia del contrato, la sustitución de equipos adicionales respecto a los indicados anteriormente que están incluidos en contrato, la Empresa Adjudicataria deberá mantener los precios por reposición de estos elementos que pudiera precisar el HCUVA.

En cualquier caso, todos los equipos que sean sustituidos, deberán tener su garantía correspondiente.

3.4 ADQUISICIÓN DE NUEVOS EQUIPOS

En caso que sea necesaria la sustitución de las ópticas que no estén incluidas en el listado del Anexo II adjunto a este PPT, la Empresa Adjudicataria deberá suministrar otra óptica de iguales o superiores características (y en todo caso compatible con los equipos existentes) mediante reposición y ofreciendo un descuento mínimo del 20 % sobre el precio de mercado.

3.5 PRÉSTAMO DE EQUIPOS

En aquellos casos que el equipamiento dañado no pueda ser reparado o sustituido dentro de las 24 horas siguientes a la notificación de la avería, la Empresa Adjudicataria deberá proporcionar al HCUVA un equipo en préstamo sin coste para el Hospital, hasta que el equipo sea reparado o reemplazado por uno nuevo. El equipo en préstamo deberá ser de iguales o superiores características al equipo sustituido.

Todos los gastos asociados al préstamo de equipos correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

4. EXCLUSIONES

Los servicios prestados en el presente contrato no incluyen;

- Daños o problemas que resulten de catástrofes naturales, como inundaciones, incendios, movimientos sísmicos,....,etc.
- Daños producidos por tecnología láser.
- Daños o averías que resulten de manifiesta negligencia, debiéndose adjuntar informe justificativo de la misma.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La Empresa Adjudicataria revisará, actualizará y mantendrá el inventario de Equipos de Endoscopia e Instrumental objeto del contrato, comprobando ubicación y estado de todos los equipos y accesorios, todo ello en coordinación con el responsable de la Unidad de Inventario y Gestión Patrimonial del HCUVA. Igualmente mantendrá un inventario de los equipos dados de baja durante la vigencia de este contrato.

Toda la información quedará reflejada en soporte digital, en formato tipo excel y reflejará todos los datos que le sean exigidos por el responsable del contrato y con el formato que se le solicite.

La Empresa Adjudicataria entregará en un plazo no superior a tres meses, desde la fecha de formalización del contrato, un "Manual de Equipo", que recoja toda la documentación técnica organizada del equipo a mantener, adjuntando Libros de Mantenimiento, principios de funcionamiento, instrucciones de uso y conservación, y cualquier otra documentación de interés del equipo, todo ello en castellano. El HCUVA facilitará toda la documentación técnica de la que

dispone en la actualidad, si bien, la Empresa Adjudicataria deberá completarla o desarrollarla en su totalidad en caso que no exista. Toda la documentación obtenida quedará en propiedad del HCUVA y estará a disposición en soporte informático.

La Empresa Adjudicataria deberá establecer en un plazo no superior a tres meses, desde la fecha de formalización del contrato, un informe detallado desde el punto de vista técnico como legal, del estado de los equipos objeto del contrato y condiciones de uso y manejo habitual por parte del Servicio correspondiente, señalando las deficiencias observadas, con el fin de evaluar los posibles riesgos que puedan provenir de una mala praxis, posible fallo del equipo o deficiente mantenimiento, adjuntando la solución correspondiente en cada caso. Dicho informe se remitirá al Servicio de Obras y Mantenimiento del HCUVA.

Cada vez que se produzca una intervención sobre cualquier equipo objeto de este contrato, deberá quedar registrada en los Libros o Registros digitales de Mantenimiento, por la Empresa Adjudicataria.

Todas las intervenciones que se produzcan deberán registradas en un parte de trabajo, que 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.
- 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.
- Fecha y hora fin de la intervención.
- Datos y firmas, del técnico que realiza la intervención y del responsable del Servicio.

6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las características mínimas del servicio a prestar son las siguientes:

- Servicio Asistencia Técnica con horario de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- El tiempo máximo de respuesta (TMR) será de 24 horas. El TMR es el tiempo transcurrido desde la comunicación o recepción de la incidencia o avería del equipo o instalación a la Empresa Adjudicataria hasta que esta está en disposición de actuar sobre la misma.
- Disponibilidad de equipos de un 95% del tiempo útil. La Empresa Adjudicataria debe garantizar un porcentaje de disponibilidad del equipamiento objeto del contrato computándose en base a los días naturales de los 365 días anuales y calculando el porcentaje que representan las horas de parada total o parcial del equipo sobre las horas totales del periodo considerado, (8 horas de trabajo diario y 5 días a la semana excepto festivos) menos las dedicadas a mantenimiento preventivo.

Estarán incluidos todos los desplazamientos, dietas, materiales, transportes y cualquier medio humano o material necesario para la correcta ejecución de los trabajos descritos en el presente PPT.

La Empresa Adjudicataria realizará todos los trabajos indicados por el HCUVA para una correcta ejecución del contrato y coordinará los trabajos de forma que no afecten en ningún momento a la actividad asistencial del hospital.

7. PLAN DE FORMACIÓN

La Empresa Adjudicataria llevará a cabo una formación a los trabajadores sobre el funcionamiento y mantenimiento del equipamiento objeto de contrato. Esta formación se llevará a cabo a lo largo del contrato, preferiblemente en los 6 primeros meses del mismo, en las fechas que se consideren adecuadas por ambas partes.

La Empresa Licitadora presentará en su Oferta Técnica programa de formación dirigido a los usuarios de los equipos, indicando tipo de formación, contenido, a quién va dirigido, número de horas y fecha prevista. Este plan podrá ser ampliado en función de las necesidades detectadas a lo largo del mismo.

8. MEDIOS PERSONALES, TÉCNICOS Y MATERIALES.

Para la realización de los trabajos objeto de este contrato, la Empresa Adjudicataria nombrará a un Responsable Técnico del contrato, 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 la totalidad de los equipos contratados. Se dispondrá de teléfono de localización del responsable asignado y deberá garantizar su presencia física in situ en menos de 24 horas dentro de la jornada laboral establecida de 8:00 a 18:00 horas.

La empresa Adjudicataria deberá aportar en su oferta técnica teléfono para la recepción de los avisos, y deberá dotar a sus técnicos de medios adecuados para su localización en la jornada laboral establecida.

La Empresa Adjudicataria incorporará personal técnico debidamente cualificado y acreditado, con una experiencia demostrable superior a 2 años en el mantenimiento de equipos de endoscopia. Por lo que presentará en su oferta técnica Currículum Vitae de las personas que vayan a desarrollar la prestación de este servicio.

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

Todos los materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de los trabajos objeto de esta contratación deben ser idénticos en marca y modelo a los instalados.

La Empresa Adjudicataria 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 efectuados.

9. GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del mantenimiento a la que hace referencia este PPT 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.

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

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

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

La Empresa Adjudicataria deberá elaborar una amplia base de datos con la explotación de los equipos que deberá estar permanentemente actualizada. Los datos serán propiedad del HCUVA desde el primer día de contrato estando la Empresa Adjudicataria obligada a poner al menos una

copia de seguridad mensual a disposición del HCUVA, así como los programas necesarios para la explotación de dichos datos.

Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC).

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

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

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

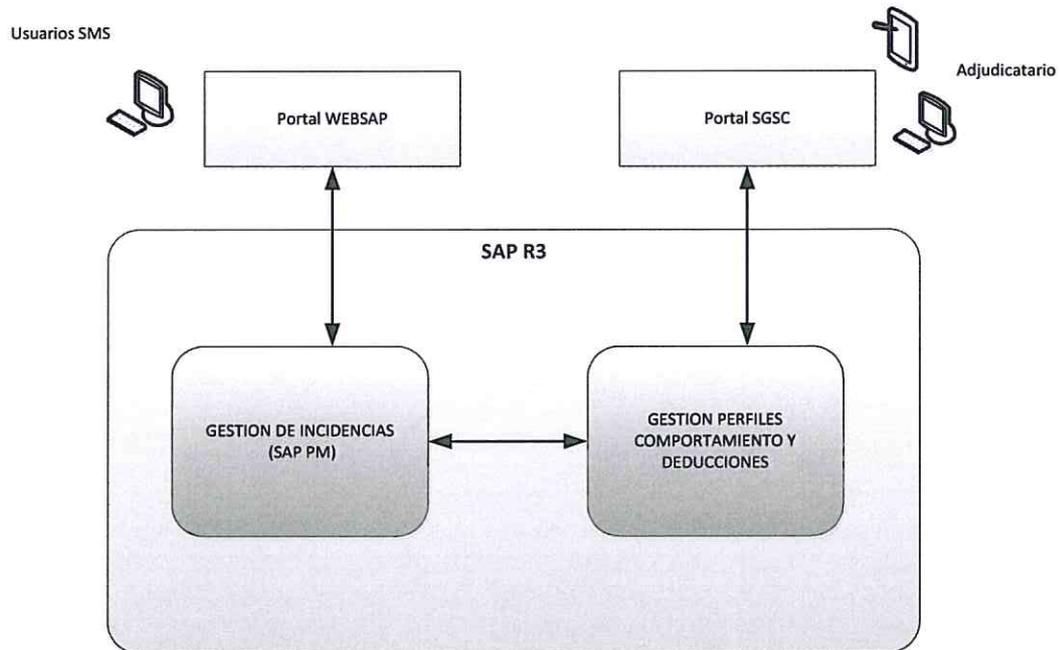
Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen un coste económico. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona del Hospital en la que se produce y parte de una Unidad Ponderada De Fallo (UPF).

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

Sistema Informático.

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

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



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

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

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

Las Incidencias, los avisos y los fallos

- a) Las Incidencias son los eventos o sucesos que evidencian hechos que permiten activar el fallo de un determinado indicador y ponen de manifiesto la existencia de un incumplimiento en la prestación del servicio. Las Incidencias serán objeto de registro y seguimiento por el SGSC. Las incidencias puntuales que tengan carácter correctivo y que no pongan de manifiesto fallos imputables al servicio, se llaman Avisos.
- b) Los Avisos son las incidencias que se comunican al SGSC como consecuencia de eventos o sucesos fortuitos, accidentales o provocados y que tienen una finalidad de restaurar la normalidad en una determinada área o zona del hospital, pero que no constituye un fallo en los Indicadores del Servicio a cargo del contratista. Los Avisos se califican de Correctivos y obligan al contratista a su resolución en los tiempos de respuesta establecidos en el SGSC, en cuyo caso no se genera el cómputo de fallo alguno. Así, en el proceso de seguimiento y anotación de fallos en el SGSC, no son constitutivos de fallos los primeros avisos de incidencia que se resuelvan en el tiempo establecido en el SGSC.

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

Proceso

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

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

10. NIVEL DE SERVICIO

10.1 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.

10.1.1 FALLOS DE DISPONIBILIDAD TIPO I

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

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

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

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

10.1.2 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.

10.1.3 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 Indicadores de Nivel de Servicios, relacionan los fallos de calidad agrupados en cinco grandes grupos:

- a) NIVEL 1: Seguimiento del Servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el de las condiciones del servicio.
- b) NIVEL 2: Actuaciones del Servicio. Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de servicio determinados en la oferta final la Empresa Adjudicataria.
- c) NIVEL 3: Estado de las Instalaciones o Equipos. Agrupa los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

- d) NIVEL 4: Gestión de Recursos Humanos. Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal.
- e) NIVEL 5: Registros de Cumplimiento y Seguimiento. Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento del servicio.

10.2 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.

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 recogerá como mínimo datos relativos a la actividad. Servicios realizados por tipos de mantenimiento, averías, inspecciones preventivas, correctivas, sustituciones por reposición realizadas, actualizaciones de inventario, 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 en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato, expondrá el esquema de informe que considera más adecuado, si bien, su contenido y formato será el definitivamente aprobado por el HCUVA.

12. 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 resueltas para cada equipo en el periodo considerado.
- Los trabajos de mantenimiento y acciones correctivas se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de asistencia, los estándares de servicio, las normas y las buenas prácticas.

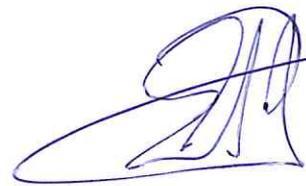
- Los informes periódicos de mantenimiento son presentados a la Gerencia, en los periodos establecidos, con el contenido y forma adecuados.

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.

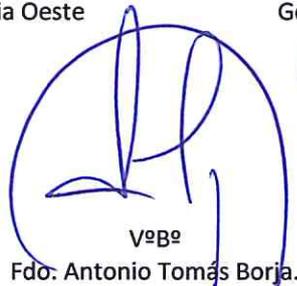
Murcia, a 1 junio de 2017



Fdo. Ginés Fco Guirao Saavedra
Ingeniero de Mantenimiento de la
Gerencia del Área I de Salud - Murcia Oeste



Fdo. Esther Pastor Romero
Ingeniero Técnico Industrial de la
Gerencia del Área I de Salud - Murcia Oeste



VºBº

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