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

**“SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE DOS SISTEMAS DE
NAVEGACIÓN CARDIACA CARTO3, PERTENECIENTES A 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 Cardíaca CARTO3 modelo FG-5400-00, 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
Sistema de Navegación Cardíaca CARTO3 Modelo FG-5400-00. Nº serie: 11753
Sistema de Navegación Cardíaca CARTO3 Modelo FG-5400-00. Nº serie: 10359

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 período 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 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 17:00 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 8:00 a 18:00 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.

Murcia, a 15 Enero de 2020



Fdo. Dr. Arcadio García Alberola
Jefe de Sección Unidad de Arritmias
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. Vulnerar 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	Crítica
Unidad de Cuidados Intensivos	Crítica
Urgencias	Crítica
Bloque quirúrgico	Crítica
Diálisis	Crítica
Hemodinámica	Crítica
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 vulneró (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 crítica, 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 ↔ incidencia ↔ 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 transgredido	Cero	
No	Una	Transgredido una, o más veces		Tantos como TC transgredidos
		No transgredido		Uno, en el instante de apertura de la incidencia
Sí	Una	Transgredido una, o más veces		Tantos como [TC transgredidos + 1]
		No transgredido		

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 contratiempo 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.

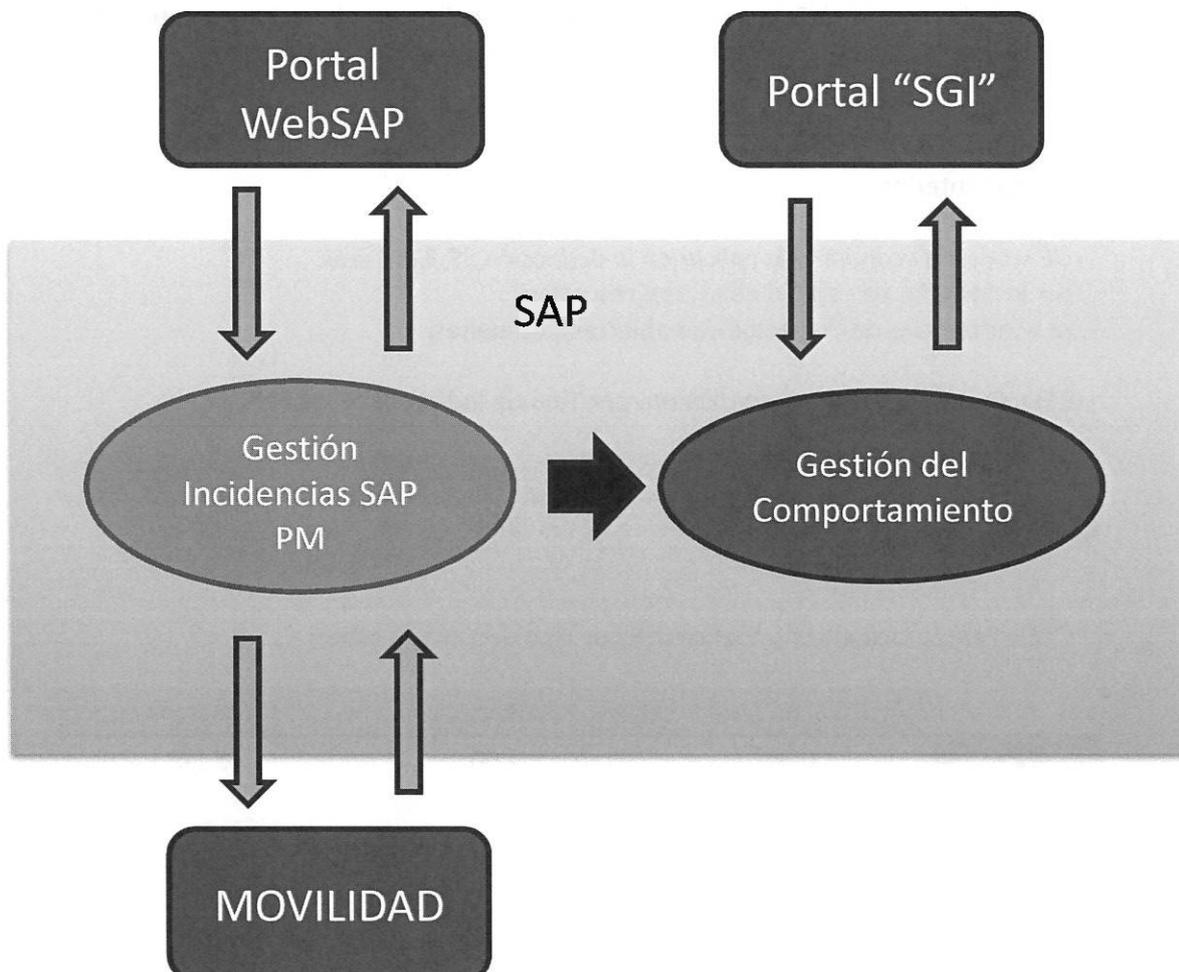
El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

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.

