



INDICE DEL EXPEDIENTE “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL AREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURIDÍCO
- 3.- INFORME NECESIDAD Y PROPUESTA
- 4.- MEMORIA ECONÓMICA
- 5.-PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
- 6.- CERTIFICADO ECONÓMICO



AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de Murcia configura en su artículo 21 al Servicio Murciano de Salud como un ente de Derecho público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene plena capacidad de obrar, pública y privada, para el cumplimiento de sus fines, a cuyos efectos podrá actuar directamente o establecer cuantas fórmulas cooperativas y contractuales procedentes en derecho, debiendo ajustar su actividad contractual a la legislación de contratos del Estado, siéndole de aplicación, la normativa contractual contenida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás normas de desarrollo.

El artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, en redacción dada por Ley 1/2016, de 5 de febrero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2016, preceptúa que las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2011 que propongan la realización de gastos de naturaleza contractual que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la Consejería de la que dependan o a la que estén adscritas. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

Asimismo, el artículo 1 de la Ley 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2021, incluye, en su letra c), al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este sentido, por la Gerencia de Área de Salud VII-Murcia Este, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente referente a la contratación del SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL AREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE.

Por lo expuesto y conforme lo establecido en el artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, al Consejo de Gobierno se eleva para su aprobación, la siguiente

PROPUESTA DE ACUERDO

Autorizar la realización del gasto que supone el contrato que a continuación se indica:

Objeto: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL AREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE.

Presupuesto inicial del contrato: 485.161,04 € (21% IVA incluido).

Plazo de ejecución: Dos años.

EL CONSEJERO DE SALUD
Juan José Pedreño Planes

EXPTE. 769/21

INFORME JURÍDICO

ASUNTO: Propuesta de elevación al Consejo de Gobierno de Acuerdo de autorización al Servicio Murciano de Salud, para la realización del gasto previsto en el expediente referente a SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE.

Visto el inicio del expediente tramitado a instancia de la Gerencia de Área de Salud VII-Murcia Este del Servicio Murciano de Salud, sobre el asunto de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, se emite el siguiente:

INFORME

PRIMERO.- Es objeto del presente informe la elevación por el Consejero de Salud al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización al Servicio Murciano de Salud para él, SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE, con un plazo de duración de dos años y con presupuesto base de licitación de 485.161,04€ (21% IVA incluido).

SEGUNDO.- La Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, modificada mediante Ley 1/2016, de 5 de febrero, establece en su artículo 34 relativo a la “autorización para la realización de gastos de entidades del sector público”, que:

“1. Las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2011 que se propongan la realización de gastos de naturaleza contractual o subvencional que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la consejería de la que dependan o a la que estén adscritas, antes de la licitación o de publicar la convocatoria, en caso de subvenciones de concurrencia competitiva, o de acordar su concesión, en caso de subvenciones de concesión directa.

2. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

3. No está sometida a esta exigencia de autorización la realización de gastos de la referida naturaleza contractual o subvencional que tengan lugar con posterioridad a la licitación o a la publicación de la convocatoria, en el caso de subvenciones de

concurrentia competitiva, o de que se acuerde la concesión, en el caso de subvenciones de concesión directa.”

TERCERO.- La letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2021, incluye al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

CUARTO.- De acuerdo con lo anterior, es necesario solicitar autorización del Consejo de Gobierno para la realización de gastos de cuantía superior a 300.000 euros antes de la licitación, al ser el Servicio Murciano de Salud una de las entidades previstas en la letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2021.

En aplicación del artículo 16.2.c) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, corresponde al Consejero de Salud la elevación al Consejo de Gobierno de la correspondiente propuesta de autorización.

En virtud de lo expuesto, se emite informe favorable sobre el procedimiento tramitado para elevación al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización de la realización del mencionado gasto, por importe de 485.161,04€ (21% IVA Incluido) conforme determina la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, sin perjuicio de la documentación e informes que se emitan en el momento procedimental oportuno durante la tramitación del expediente de contratación para el SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII-MURCIA ESTE.

LA ASESORA JURÍDICA
(Documento firmado electrónicamente)

CONSEJERÍA DE SALUD
CONFORME
LA JEFA DEL SERVICIO JURIDICO
(Documento firmando electrónicamente)

MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA VII – MURCIA ESTE.

1. FECHA DE REALIZACIÓN Y PERIODO DE VALIDEZ DE LA MEMORIA.

La presente Memoria ha sido elaborado el día 27 de julio de 2021, entendiendo que a la vista de las características del objeto contractual tiene un periodo de validez temporal de **1 AÑO**, transcurrido el cual sin que haya sido incoado expediente de contratación alguno se considerará no apto, a la vista del necesario ajuste de los precios al mercado y el carácter temporal de las necesidades y fines institucionales objeto de la contratación.

2.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

En el expediente objeto de tramitación se aplicarán, con carácter general, las siguientes normas:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Específicamente serán igualmente aplicables y a tener en cuenta, las siguientes normas:

- Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios (BOE núm. 268, de 06/11/2009).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (BOE núm. 269, de 10/11/1995).
- Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas (BOE núm. 246, de 11/10/2008).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294, de 06/12/2018).

El presente documento tiene naturaleza administrativa y carácter preceptivo y forma parte del correspondiente expediente de contratación, siendo vinculante en sus términos y consideraciones, a cuyos efectos será objeto de publicidad en el Perfil del Contratante del Servicio Murciano de Salud.

Contratación

Avda. Intendente Jorge Palacios, 1
Tfno: 968 359 286
30003 Murcia

3.- TÍTULO HABILITANTE.

Este documento está suscrito por la Dirección Gerencia del Área de Salud VII, al amparo de lo establecido en la Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud de 8 de enero de 2015, por la que se delegan diversas competencias en materia de gestión de precios públicos, contratación y otras materias, en diversos órganos del Servicio Murciano de Salud (BORM núm. 14, de 19/01/2015), en concordancia con el Decreto nº 148/2002, de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud (BORM núm. 7, de 10/01/2003) que asume, entre otras, las competencias y funciones en materia de contratación.

De acuerdo con lo anterior, corresponde a esta Gerencia del Área de Salud VII la determinación de las necesidades de contratación y su planificación. Al tratarse de un contrato de servicios de mantenimiento por importe superior a 300.000 euros IVA no incluido, se eleva propuesta justificada al órgano competente para su tramitación, licitación y adjudicación que es el Director Gerente del Servicio Murciano de Salud.

4.- NECESIDAD Y FINALIDAD INSTITUCIONAL.

Conforme con lo previsto en el **artículo 28 LCSP** *las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales.*

En este sentido, la necesidad detectada y objeto de estudio es plenamente conforme y se halla dentro del marco general de actuación determinado por la finalidad institucional de la Gerencia del Área de Salud VII, conforme se justifica en informe técnico suscrito por Ángel Serrano Aragón, ingeniero técnico del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área VII.

En virtud de lo anterior, procede determinar cuáles son los elementos definitorios de la necesidad que debe ser cubierta mediante la apertura del expediente de contratación, así como analizar las concretas prestaciones que constituirán el objeto del contrato y que deberán realizarse para la consecuente satisfacción de la necesidad institucional detectada de acuerdo con los siguientes parámetros:

4.1. Definición de la necesidad

Es precisa esta contratación al objeto de gestionar la vida útil de diversos equipos de electromedicina, instalados en centros adscritos al Área de Salud VII, Murcia Este; de forma que quede asegurado su óptimo funcionamiento, en las máximas condiciones de seguridad y fiabilidad, así como la disponibilidad de los recambios originales que se precisen para su reparación.

El óptimo funcionamiento de los equipos de electromedicina resulta imprescindible para una rápida, segura y eficaz atención asistencial, en la medida en que permite aumentar el grado de calidad asistencial para el conjunto de los usuarios, reduciendo costes sanitarios lo que, en última instancia, posibilita el normal desarrollo de la actividad asistencial y el cumplimiento de los fines de interés general que esta institución tiene encomendados.

4.2. Presupuesto base de licitación, con desglose de % de IVA aplicable.

El **presupuesto base de licitación**, según memoria económica elaborada por José Ángel Serrano Aragón, ingeniero técnico industrial del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud VII, asciende a CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CIENTO SESENTA Y UN EUROS Y CUATRO CÉNTIMOS (485.161,04€) IVA incluido (base imponible: 400.959,54€; IVA al 21%: 84.201,50€). Las diversas partidas que lo componen y su justificación están reflejadas en la citada memoria económica justificativa de todos los costes, que acompaña a este informe propuesta.

Desglose del presupuesto:

Código Material	Descripción	Cantidad (Meses)	Importe Total IVA excluido	Importe Total IVA incluido
83000119	Mantenimiento aparatos médicos (meses)	24	400.959,54€	485.161,04€

4.3. Extensión de la necesidad: temporal y geográfica.

El plazo de duración inicial de este contrato será de DOS AÑOS (24 meses).

El contrato podrá ser prorrogado, con un máximo TRES AÑOS (treinta y seis meses), por periodos de 12 meses.

En cuanto a la extensión geográfica de la necesidad, esta se circunscribe a toda la demarcación territorial del Área de Salud VII.

4.4. Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad.

Tratándose de equipos electro-médicos de alta tecnología sanitaria, se hace necesaria la contratación de recursos técnicos y humanos con la adecuada formación especializada en estos equipos y, con los medios necesarios para realizar un correcto y ágil mantenimiento en el menor tiempo posible; todo ello, recursos de los que no dispone la Gerencia del Área de Salud VII, tal y como se ha acreditado en el informe de insuficiencia de medios correspondiente, suscrito por el Subdirector de Gestión y Servicios Generales, José Tomás Serrano, e incorporado al expediente.

4.5. Identificación de los lotes, en su caso.

No procede la división en lotes, atendiendo al propio objeto del contrato, por tratarse de una prestación no divisible, que resulta conveniente que se lleve a cabo por un único contratista.

5. CONCLUSIONES

El Director Gerente del Área VII, en colaboración con los autores y partícipes mencionados, en ejercicio de sus funciones y potestades y de acuerdo con el mandato recibido para la planificación y ejecución de expedientes de contratación, tras analizar la situación y la información aportada al presente informe, extrae las siguientes conclusiones:

- a) Que en el ámbito de esta Gerencia se ha puesto en evidencia la existencia de una **necesidad** concreta a satisfacer, cual es la dotación de un servicio de mantenimiento de diversos equipos de electromedicina, instalados en centros adscritos al Área de Salud VII, Murcia Este, a fin de mantenerlos en perfecto estado de seguridad, uso y funcionamiento, conforme a las condiciones de fabricación y diseño para la consecución de los más altos niveles de calidad asistencial que se puedan ofrecer al usuario.
- b) Que dicha necesidad se encuentra entre los fines institucionales que esta entidad del sector público tiene asignados conforme a la normativa vigente y puede ser satisfecha mediante un contrato administrativo de servicios.
- c) Que la necesidad debe ser satisfecha de forma periódica durante un plazo concreto de duración, siendo exigible y oportuna la libre concurrencia y aplicable la limitación temporal a los contratos y se estima que el contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad debe tener una duración de dos años (24 meses) y posibilidad de prórroga, con un máximo de tres años (treinta y seis meses), por periodos de 12 meses.
- d) Que, conforme a la letra y espíritu de la ley, se estiman aplicables al contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad los siguientes valores:
 - Libertad de concurrencia.
 - Publicidad.
 - Seguridad.
 - Calidad.
 - Eficacia y eficiencia.
 - Protección medioambiental (envases, residuos...).
 - Cumplimiento de la legislación vigente (etiquetas).
 - Cumplimiento de los contratos.
 - Rapidez en el suministro/servicio.
 - Protección de los derechos de los trabajadores.

- Creación de empleo estable y calidad en el empleo.
- Igualdad de género.
- Protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

e) Que en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas se desarrollarán las indicaciones y recomendaciones contenidas en esta Memoria para lograr el pleno cumplimiento del objeto del contrato y la plena satisfacción de la necesidad detectada, siempre de acuerdo con el principio de integridad, la búsqueda de la mejor relación calidad precio y demás reglas y principios legales aplicables.

En consecuencia, a la vista de las necesidades y motivaciones anteriormente expuestas, al Director Gerente del Servicio Murciano de Salud,

PROPONGO

Que autorice el inicio y la tramitación del correspondiente expediente de contratación de acuerdo con los siguientes datos generales:

OBJETO DEL CONTRATO:

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA VII – MURCIA ESTE.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (desglose del IVA):

Presupuesto de licitación (sin IVA): 400.959,54€

IVA 21%: 84.201,50€

Presupuesto IVA incluido: 485.161,04€

PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS: DOS AÑOS contrato inicial, más prórroga de TRES AÑOS.

Murcia, (fechado y firmado electrónicamente)
El Director Gerente del Área VII Murcia Este.

MEMORIA ECONÓMICA

MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS DEL ÁREA DE SALUD VII - MURCIA ESTE

Con objeto de adecuar el precio del contrato al efectivo cumplimiento del mismo, mediante una correcta estimación de su importe, conforme a lo que se establece en el artículo 102.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se ha tomado en consideración los diversos conceptos que han de repercutir en el coste de la prestación del servicio de mantenimiento de los equipos electro-médicos existentes en los diversos centros adscrito al Área de Salud VII, teniendo en cuenta, además, una estimación de incremento en alguno de ellos para los años de vigencia del contrato, como es el caso de los salarios previstos en el convenio aplicable, conforme lo dispuesto en el mismo.

Así, el presupuesto por anualidad estimado para este contrato, IVA excluido, es de 200.479,77€, conforme al **desglose** por conceptos que se detalla a continuación:

- Retribuciones y gastos por recursos humanos.....137.880,09€

En este apartado se han contabilizado los costes por las retribuciones a percibir durante dos años, que corresponden a dos trabajadores a jornada completa y uno a media jornada, de la categoría laboral de maestro industrial, según lo dispuesto en el Convenio Colectivo para la Industria Siderometalúrgica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, suscrito con fecha 12/12/2019 y publicado en el BORM número 109, de fecha 13 de mayo de 2020.

También incluye este apartado los gastos en concepto de seguridad social, antigüedad, guardias localizadas y posibles horas extraordinarias, el coste de la sustitución por vacaciones de los trabajadores así como el coste en concepto de absentismo laboral calculado según un porcentaje del 4% sobre el importe de las retribuciones.

- Recursos materiales y mantenimiento de equipos34.947,30€

Se ha considerado en este apartado un importe de 12.000,00€ en concepto de gastos por herramientas, desplazamientos, repuestos, uniformidad, etc., así como un importe de 22.947,30€ para el mantenimiento de equipos específicos que puedan requerir la subcontratación de servicios oficiales o especializados.

- Otros gastos del contrato27.652,38€

Para este concepto se ha tenido en cuenta un importe de 17.282,74€ por gastos generales del contrato (el 10% de los importes anteriores) así como un importe de 10.369,64€ por beneficio industrial (el 6%).

Conforme con lo anterior y considerando una duración de dos años, **el presupuesto base de licitación** queda fijado en **485.161,04€** IVA incluido, aplicado el tipo del 21% (base imponible 400.959,54€; importe del IVA 84.201,50€).

El precio indicado, incluye todos los costes que ha de soportar el contratista para la ejecución del objeto del contrato, con las características y conforme con lo dispuesto en los pliegos que lo regulan.

Asimismo, el **valor estimado** de este contrato asciende a **1.082.590,76€**, teniendo en cuenta que se ha previsto:

- La posibilidad de prórroga del contrato, por periodos de 12 meses, con un máximo de tres prórrogas; lo que puede suponer un importe de hasta 601.439,31€.
- La modificación del contrato, con un límite máximo del 20% del precio del mismo; que supone un importe máximo de 80.191,91€.

Murcia (fechado y firmado electrónicamente)

Ingeniero Técnico Industrial del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE ELECTROMEDICINA EN CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII – MURCIA ESTE.

Índice

1.	OBJETO DEL PLIEGO	2
2.	FINALIDADES DEL SERVICIO A PRESTAR	2
3.	ALCANCE PRESTACIONES DEL SERVICIO CONTRATADO.	7
4.	PERSONALIDAD JURÍDICA ADQUIRIDA POR EL ADJUDICATARIO	13
5.	DESARROLLO DEL SERVICIO Y CONDICIONES A CUMPLIR	14
6.	RECURSOS HUMANOS	17
7.	SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	19
8.	CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL	30
	ANEXO A CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII	32
	ANEXO B RELACIÓN DE EQUIPOS DE ELECTROMEDICINA	33
	ANEXO C RELACIÓN DE EQUIPOS DE ESTERILIZACIÓN	36
	ANEXO D RELACIÓN DE CAMAS Y COLCHONES HILL – ROM	37
	ANEXO E SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO INTELIGENTES	38
	ANEXO F SOFTWARE DE RECONOCIMIENTO DE VOZ	39

1. OBJETO DEL PLIEGO

1.1. El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad, condiciones de prestación, procesos y metodología que han de regir en el contrato relativo al **servicio de mantenimiento** de diversos aparatos y **equipos de electromedicina** existentes en centros sanitarios adscritos al Área de Salud VII, que se relacionan en los correspondientes anexos, ya sean estos propios, donados o cedidos, sin limitación de tiempo, siempre que no estén sujetos a otro contrato de mantenimiento específico.

En el supuesto de equipos incluidos en contratos de mantenimiento específicos suscritos por la gerencia del Área VII, la empresa adjudicataria realizará sobre dichos equipos, en caso de avería, actuaciones de primera intervención en coordinación con las empresas mantenedoras de los mismos.

El ANEXO A de este pliego contiene la relación de centros adscritos en la actualidad al Área de Salud VII. En el caso de que se produzca la avería de alguno de los equipos que se encuentren en dependencias de los centros sanitarios de atención primaria, siempre que sea posible, estos serán trasladados, para su reparación, al centro operativo puesto a disposición de la empresa adjudicataria en el Hospital.

A los efectos de este contrato, se entiende como aparato o equipo de electromedicina el mobiliario con equipamiento electromecánico y enseres clínicos con tecnología para uso de la praxis médica, así como cualquier producto sanitario no implantable que dependa de la electricidad, o de cualquier otra fuente de energía distinta de la generada directamente por el cuerpo humano o por la gravedad, para funcionar adecuadamente.

Los equipos incluidos en la prestación se especifican en los ANEXOS B, C, D, E y F de este pliego. La relación de equipos del ANEXO B no es exhaustiva ni excluyente, ya que puede variar tanto en número, a causa de nuevas adquisiciones o bajas de equipos, como por la inclusión de nuevo equipamiento, del tipo descrito en el párrafo anterior, que no se encuentre en la actual relación.

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

2. FINALIDADES DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1. El servicio de mantenimiento a contratar, tiene como finalidad primordial el mantenimiento del equipamiento electromédico objeto de este contrato, de modo

que se encuentre disponible para su utilización a un nivel óptimo de sus posibilidades, y quede asegurado el funcionamiento continuo, eficaz y eficiente del mismo; conservando permanentemente las especificaciones del fabricante; detectando y corrigiendo a la máxima brevedad las desviaciones en parámetros y desgastes de componentes, y se asegure la calidad de imagen siempre al nivel más alto posible.

También será una finalidad del servicio la colaboración en la gestión del inventario técnico de activos y en la elaboración e implantación de los planes de mantenimiento.

2.2. El servicio de mantenimiento objeto de este contrato, tendrá también el propósito de mantener y conservar las exigencias de fabricación recogidas en el Anexo I, *Requisitos Esenciales*, del Real Decreto 1591/2009 de 16 de Octubre, por el que se incorpora al derecho español la Directiva 2007/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de septiembre de 2007, por el que se regulan los productos sanitarios.

En virtud de ello y en relación con el equipamiento a mantener, el adjudicatario queda obligado a:

- 1) Mantener los equipos de forma que su utilización no comprometa el estado clínico o la seguridad de los pacientes ni la seguridad y la salud de los usuarios, cuando se utilicen en las condiciones y con las finalidades previstas.
- 2) Verificar y mantener el correcto funcionamiento de las alarmas de que estuviese dotado el producto sanitario.
- 3) En aquellos equipos con riesgos residuales debido a la incompleta eficacia de las medidas de protección adoptadas en la fase de construcción, mantener recordatorios visuales sobre los posibles riesgos.
- 4) Garantizar que los equipos electromédicos, mobiliario y enseres clínicos ofrecerán en todo momento las prestaciones que les haya atribuido el fabricante.
- 5) Garantizar que las características y prestaciones de los equipos de electromedicina, no son objeto de alteración alguna en la que puedan verse comprometidos el estado clínico y la seguridad de los pacientes ni en su caso, de terceros, cuando el producto se vea sometido a las situaciones que puedan derivarse de las condiciones normales de utilización.
- 6) Adoptar cuantas medidas pudieran resultar necesarias para que los equipos de electromedicina no vean alteradas sus características y prestaciones, según su utilización prevista, como consecuencia de su almacenamiento o transporte, teniendo en cuenta las instrucciones y datos facilitados por el fabricante.

- 7) Mantener y garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos o medios de seguridad destinados a la evitación de riesgos derivados de sustancias desprendidas por el producto, o de la incorporación no intencionada de sustancias al producto sanitario activo.
- 8) Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos que hayan de utilizarse en combinación con otros productos o equipos. La combinación, comprendido el sistema de unión, deberá ser segura y no alterar las prestaciones previstas.
- 9) Disponer, cuidar y facilitar, toda la información técnica disponible de los productos sanitarios activos sobre los que el adjudicatario es el único mantenedor responsable.
- 10) Conocer toda restricción de la utilización de los equipos de electromedicina a mantener, en combinación con otros equipos. Debiendo comunicar a los usuarios, toda incompatibilidad de uso en combinación, entre equipos de electromedicina.
- 11) Mantener y garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos o medios de seguridad destinados a reducir o eliminar los riesgos de lesiones vinculados a:
 - a) Sus características físicas, dimensionales y ergonómicas
 - b) Campos electromagnéticos
 - c) Influencias eléctricas externas
 - d) Descargas electrostáticas
 - e) Presión y variaciones de presión
 - f) Temperatura y variaciones de temperatura
 - g) Aceleración y variación de aceleración
 - h) Interferencia recíproca entre productos sanitarios
- 12) Garantizar el estado y funcionamiento de los medios de protección eléctrica con los que se hubiere dotado los equipos de electromedicina, para cuando se utilicen normalmente, minimizar los riesgos en condiciones de primer defecto eléctrico. Prestando especial atención a los equipos cuya finalidad prevista conlleve la exposición a sustancias inflamables o a sustancias capaces de favorecer la combustión.
- 13) Calibrar periódicamente los equipos con función de medición para asegurar que proporcionen una constancia y una precisión de la medición suficientes dentro de los límites de precisión adecuados a la finalidad del producto. Los límites de precisión serán los indicados por el fabricante.
- 14) Vigilar, asegurar y mantener, los medios o dispositivos de protección radiológica de que dispongan los equipos o su entorno de utilización.

Poniendo especial atención cuando:

- a) Los equipos emitan niveles peligrosos de radiación necesarios para un propósito médico específico cuyo beneficio se considere superior a los riesgos inherentes a las emisiones, éstas tendrán que ser controlables por el usuario. Tales equipos deberán asegurar la reproducibilidad y la tolerancia de los parámetros variables pertinentes.
 - b) Los equipos estén destinados a emitir radiaciones potencialmente peligrosas, visibles y/o invisibles, debiendo asegurar el funcionamiento de los indicadores visuales y/o sonoros que señalen la emisión de radiación.
 - c) Pacientes, usuarios y otras personas se hallen expuestas a emisiones de radiaciones no intencionadas, parásitas o dispersas.
- 15) Garantizar en salas convencionales de radiación ionizante, la regulación y control de la cantidad, la geometría y la calidad de las radiaciones emitidas en función del objetivo que se persigue.
 - 16) Garantizar que los equipos que emitan radiaciones ionizantes para el diagnóstico radiológico ofrece una buena calidad de imagen y/o de resultado acorde con la finalidad médica que se persiga, con una exposición mínima del paciente y del usuario a las radiaciones.
 - 17) Garantizar que los equipos que emitan radiaciones ionizantes destinadas a la radioterapia, tendrán una vigilancia y un control adecuado que asegure la fiabilidad de las dosis administradas, del tipo de haz, de la energía y, en su caso, del tipo de radiación.
 - 18) Controlar y vigilar que los equipos que lleven incorporados sistemas electrónicos programables o programas informáticos puedan garantizar la repetibilidad, fiabilidad y eficacia de dichos sistemas, en consonancia con la utilización a que estén destinados. En caso de condiciones de primer defecto en el sistema, deberá asegurarse también, la actuación de los medios encargados de eliminar o reducir lo más posible los riesgos consiguientes.
 - 19) Conocer en todo momento el estado de la fuente de energía interna de aquellos equipos de electromedicina que dispusieran de ella y de la que dependiera la seguridad de los pacientes.
 - 20) Conocer en todo momento el estado de la fuente de energía externa conectada a los equipos de electromedicina y de la que dependa la seguridad de los pacientes; vigilando especialmente el funcionamiento de los sistemas de alarma que señalen cualquier fallo de la fuente.
 - 21) Conocer y vigilar el funcionamiento de los sistemas de alarma que provocan el aviso en aquellos equipos destinados a advertir a los usuarios, situaciones de deterioro grave de la salud del paciente.

- 22) Vigilar e impedir que los equipos puedan perder las protecciones relativas a minimizar los riesgos de creación de campos electromagnéticos que pudieran afectar al funcionamiento de otros productos o equipos situados en su entorno habitual.
- 23) Vigilar y asegurar el funcionamiento de los sistemas de seguridad con los que fueran dotados los equipos, para evitar los riesgos de choque eléctrico accidental, cuando se utilicen normalmente o en condiciones de primer defecto.
- 24) Cuidará de que los equipos de electromedicina conserven las protecciones de que fueran dotados para la protección de los riesgos derivados de:
 - a) Origen mecánico
 - b) Vibraciones
 - c) Emisiones de ruido
 - d) Conexiones a fuentes de energía, ya sea esta
 - Eléctrica
 - Hidráulica
 - Neumática
 - Gaseosa
 - e) Origen térmico
- 25) Garantizará la precisión de los dispositivos de regulación, de aquellos equipos destinados a proporcionar energía o sustancias al paciente.
- 26) Vigilará y garantizará el funcionamiento de los dispositivos o medios destinados a impedir y/o señalar cualquier incorrección en los ritmos de aporte de los equipos.
- 27) Vigilará y cuidará de que no desaparezcan las indicaciones visuales de las funciones de los mandos o regulación, de que dispongan los equipos electromédicos.
- 28) Vigilará y cuidará de que los equipos conserven la información facilitada por los fabricantes para su utilización adecuada y con plena seguridad. Con especial cuidado las instrucciones de utilización.
- 29) Cuando involuntariamente por error, se esté haciendo un uso incorrecto de algún equipo que pudiera provocar un riesgo o su avería, el adjudicatario deberá con la máxima diligencia, informar detalladamente con información gráfica de apoyo, de las incorrecciones que se estuvieran cometiendo, sus posibles causas, posibles consecuencias, y soluciones a adoptar.
- 30) El adjudicatario adquirirá la obligación de formar e instruir en el correcto uso y manejo de aquellos equipos que detectase un incorrecto uso. Las averías motivadas por un involuntario error de uso, no eximirá al

adjudicatario de su responsabilidad de gestionar la reparación.

3. ALCANCE PRESTACIONES DEL SERVICIO CONTRATADO.

El servicio a contratar, dependiendo de los equipos a mantener tendrá tendrá distinta consideración, que a continuación se describe:

3.1. Equipamiento de electromedicina (ANEXO B)

Está incluido en la prestación el mantenimiento preventivo y correctivo no integral respecto de todos y cada uno de los equipos enumerados en el Anexo B del presente pliego, cuyo mantenimiento no esté excluido por ser objeto de otros contratos específicos.

También se incluye la formación y entrenamiento preciso del personal del Área VII para el correcto uso de los equipamientos a utilizar.

3.1.1. Mantenimiento Preventivo (no reglamentario)

Las actuaciones del mantenimiento preventivo, se realizarán por la empresa adjudicataria, sobre los equipos y componentes, de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc. y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos desde el punto de vista funcional, de seguridad, e incluso de protección de medio ambiente, reduciendo las operaciones de mantenimiento correctivo. El plan de mantenimiento para cada equipo de este anexo deberá ajustarse a las recomendaciones del fabricante y comprenderá como mínimo una revisión anual.

Cualquier avería originada por la omisión de las operaciones preventivas en los plazos y con los elementos adecuados, será reparada por la empresa adjudicataria sin cargo alguno para la Administración, debiendo sustituir aquella los elementos dañados.

3.1.2. Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de los equipos de este anexo, realizándose sobre los mismos todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles, disponiendo de los medios necesarios para cubrir las emergencias las 24 horas del día, todos los días de duración del contrato.

El mantenimiento correctivo definido, incluye respecto a su coste económico, el coste de la mano de obra, transporte y desplazamiento.

3.1.3. Incorporaciones

El prestador del servicio de mantenimiento, queda obligado a incorporar a la

infraestructura dispuesta para el servicio de mantenimiento objeto del contrato, los nuevos equipos o instalaciones integrables en el ámbito de su competencia, que la entidad contratante adquiera o instale durante el periodo de tiempo en que estuviese en vigor el presente contrato, incorporándolos al plan de mantenimiento y estableciendo los protocolos necesarios conforme a las recomendaciones de los fabricantes, directivas o normas existentes que pudieran afectarles.

3.2. Equipos de esterilización (ANEXO C).

El adjudicatario llevará a cabo el mantenimiento INTEGRAL de todos los equipos enumerados en el Anexo C, que abarca las prestaciones descritas en los apartados siguientes.

3.2.1. Mantenimiento Preventivo y Técnico Legal.

Para asegurar un estado óptimo de los equipos, el contratista. se compromete a dos revisiones anuales por un técnico, sin cargo, en el lugar donde estén instalados los equipos. También se compromete a la sustitución sin cargo de todas las piezas que puedan ser susceptibles de averías y otros trabajos que se especifican en el apartado a) de este punto y que se realizarán en la revisión anual indicada anteriormente.

- a) Los trabajos a realizar en la revisión anual son los siguientes:
 - Sustitución de las piezas de mayor desgaste (junta de goma del cassette, filtros de aire y filtros de agua).
 - Limpieza del sensor de presión, bomba de agua y electroválvula y corrección de los desajustes del cassette.
 - Cambio de piezas conforme a las especificaciones técnicas del fabricante.
- b) Las revisiones se programarán de mutuo acuerdo entre el servicio Técnico del contratista y el técnico responsable designado para tal efecto por el Área VII.
- c) Se dejará constancia de las revisiones periódicas que reglamentariamente se hayan fijado, mediante la correspondiente comunicación al Servicio de Mantenimiento del Hospital en la que se indicará el tiempo aproximado a emplear en cada una.

El mantenimiento preventivo incluye la realización de las operaciones exigidas en las disposiciones legales vigentes que sean de aplicación al mantenimiento de los equipos objeto de este contrato.

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

al adjudicatario.

3.2.2. Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tendrá lugar cuando los equipos presenten deficiencias de funcionamiento, ya sean detectadas por el personal del Hospital, o bien por el servicio técnico del contratista, y se llevará a cabo realizando todo tipo de actuaciones tendentes a la reparación y puesta en servicio de los equipos en el menor plazo que sea posible.

El mantenimiento correctivo implica la reparación, sin cargo en piezas, mano de obra y transporte, en las instalaciones de la empresa, de cualquier avería que se origine en los equipos, con excepción de aquellas que estén excluidas.

El contratista se compromete a enviar un equipo de sustitución en 24 horas mientras se efectúa la reparación del equipo averiado.

El aviso de asistencia técnica efectuado por parte del Hospital se realizará a través del **sistema de gestión informático (SGI/SHERPA)** implantado en el Centro Hospitalario.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán efectuarse con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Mantenimiento del Área. Los nuevos elementos o materiales que se vayan incorporando como consecuencia del mantenimiento tendrán un periodo de garantía de UN AÑO a contar desde la fecha de instalación.

3.3. Camas y Colchones Hill-Rom (ANEXO D).

El adjudicatario llevará a cabo respecto de todo el equipamiento relacionado en el Anexo D, incluidos los colchones incorporados en cada una de las camas, un servicio de mantenimiento INTEGRAL.

Están incluidos en la prestación los costes de la mano de obra, repuestos y desplazamientos necesarios para realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo. Los repuestos a utilizar en el mantenimiento correctivo y preventivo serán originales, es decir, de la misma marca y modelo que el que incorpora el equipo, llevando a cabo las prestaciones descritas en los apartados siguientes.

3.3.1. Mantenimiento Preventivo y Técnico Legal.

Ejecutar el mantenimiento preventivo sistemático y técnico-legal conforme a las indicaciones de los fabricantes (debiendo recopilar/elaborar cuanta información sea necesaria), a la normativa vigente de aplicación (local, regional, estatal o comunitaria) y al mejor conocimiento que de los históricos del elemento se extraiga. En concepto de mínimos, el plan de mantenimiento preventivo incluirá dos revisiones anuales con las siguientes operaciones:

- Revisión del estado general de chasis y conjunto soldados.
- Comprobación de etiquetas, pintura de equipo, rueda, freno y la movilidad del equipo.
- Comprobar los somieres de las partes de la superficie del equipo, reemplazar en caso necesario.
- Comprobar todas las partes mecánicas del equipo, sistema eléctrico, cable de alimentación, motores, baterías, caja control, cableado general, conexiones a tierra, corriente de fuga, etc.
- Realizar el test eléctrico y comprobar todas las medidas de seguridad.
- Comprobar todas las unidades de mando que tenga el equipo, el funcionamiento del CPR, los pistones hidráulicos del equipo, el tredelenburg y anti-tredelemburg del equipo.
- En caso de colchón de aire, revisar y calibrar las presiones de aire, funcionamiento, fundas y tubos de aire, etc.
- Revisar barandillas. La fijación, movilidad, estructura, rotación, etc.
- Test de seguridad eléctrica. Se emitirá certificado de Garantía de conformidad con el test de seguridad, según legislación Productos Sanitarios RD 1591-2009.
- Finalmente se emitirá certificado de conformidad con especificaciones del fabricante y certificado de comprobación de las presiones según el BOE-A-2009 1964.

El contratista emitirá un informe de sus intervenciones, acerca del estado de los equipos y las comprobaciones efectuadas, las partes revisadas, los ajustes realizados y las recomendaciones pertinentes. Dicho informe será objeto de supervisión por parte del responsable de mantenimiento del hospital.

Las camas serán identificadas mediante etiqueta con la fecha de revisión actual y con la fecha programada de la nueva revisión

3.3.2. Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tendrá lugar cuando los equipos presenten deficiencias de funcionamiento, ya sean detectadas por el personal del Hospital, o bien por el servicio técnico del contratista, y se llevará a cabo realizando todo tipo de actuaciones tendentes a la reparación y puesta en servicio de los equipos en el menor plazo que sea posible.

El mantenimiento correctivo implica la reparación, sin cargo en piezas, mano de obra y transporte, en las instalaciones de la empresa, de cualquier avería que se origine en los equipos, con excepción de aquellas que estén excluidas.

El contratista se compromete a enviar un equipo de sustitución en 24 horas

mientras se efectúa la reparación del equipo averiado.

El aviso de asistencia técnica efectuado por parte del Hospital se realizará a través del **sistema de gestión informático (SGI/SHERPA)** implantado en el Centro Hospitalario.

Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán efectuarse con el conocimiento y autorización previa del Servicio de Mantenimiento del Área. Los nuevos elementos o materiales que se vayan incorporando como consecuencia del mantenimiento tendrán un periodo de garantía de UN AÑO a contar desde la fecha de instalación.

3.4. Sistemas de almacenamiento inteligentes (ANEXO E).

El adjudicatario llevará a cabo el mantenimiento INTEGRAL de los armarios rotativos KARDEX®, para la preparación y distribución de medicamentos en dosis unitarias, relacionados en el Anexo E.

No obstante, quedan excluidos del objeto del presente contrato los siguientes elementos hardware, si bien el contratista garantizará que, en caso de que los mismos tuvieran que ser sustituidos, se procederá a instalar el software necesario y contarán con la asistencia que precisen para el buen funcionamiento de los dos equipos objeto de la prestación:

- PC
- Teclado
- Monitor
- SAI

Estarán incluidos la mano de obra, repuestos y desplazamientos necesarios para realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo. Los repuestos a utilizar en el mantenimiento correctivo y preventivo serán originales, es decir, de la misma marca y modelo que el que incorpora el equipo.

A continuación se definen las prestaciones incluidas en el Mantenimiento Integral que se obliga el contratista a realizar a cada uno de los equipos incluidos en el Anexo E, y que abarca las descritas en los apartados siguientes.

3.4.1. Mantenimiento Preventivo y Técnico Legal.

Para asegurar un estado óptimo de los equipos, desde el punto de vista funcional, de seguridad, e incluso de rendimiento energético, el contratista efectuará, al menos, una revisión anual de mantenimiento preventivo, en la que se llevarán a cabo las operaciones especificadas en el Protocolo de mantenimiento preventivo de los equipos.

Durante esta visita se realizarán las operaciones exigidas por la norma UNE-EN 15095 para Sistemas Automáticos de Almacenaje, así como cualesquiera otras que se requieran conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes que sean de aplicación.

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

Las revisiones se programarán de mutuo acuerdo entre el servicio Técnico del contratista y el técnico responsable designado para tal efecto por el Área VII.

Se dejará constancia de las revisiones periódicas que reglamentariamente se hayan fijado, mediante la correspondiente comunicación al Servicio de Mantenimiento del Hospital en la que se indicará el tiempo aproximado a emplear en cada una.

3.4.2. Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tendrá lugar cuando los equipos presenten deficiencias de funcionamiento, ya sean detectadas por el personal del Hospital, o bien por el servicio técnico del contratista, y se llevará a cabo realizando todo tipo de actuaciones tendentes a la reparación y puesta en servicio de los equipos en el menor plazo que sea posible.

El aviso de asistencia técnica efectuado por parte del Hospital se realizará a través del **sistema de gestión informático (SGI/SHERPA)** implantado en el Centro Hospitalario.

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

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

3.5. Software de reconocimiento de voz (ANEXO F).

El adjudicatario llevará a cabo el mantenimiento INTEGRAL para todas y cada una de las licencias y software de reconocimiento de voz enumeradas en el Anexo F.

3.5.1. Mantenimiento Preventivo.

Implicará una revisión anual, encaminada a evitar posibles averías por el uso

normal del software y conlleva la actualización del sistema (software y diccionarios) ante futuras mejoras. En esta revisión se chequearán tanto los parámetros de funcionalidad como los de seguridad del software objeto de la contratación, así como los de los periféricos y será realizada por técnico autorizado y cualificado para tal fin.

Este mantenimiento preventivo se efectuará en el plazo máximo de 6 meses desde la firma del presente contrato..

3.5.2. Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tendrá lugar cuando el software presente deficiencias de funcionamiento, ya sean detectadas por el personal del Hospital, o bien por el servicio técnico del contratista, y se llevará a cabo realizando todo tipo de actuaciones tendentes a la reparación y puesta en servicio de los equipos en el menor plazo que sea posible.

El mantenimiento correctivo implica la reparación, sin cargo en piezas, mano de obra, transporte y actualizaciones de software.

El aviso de asistencia técnica efectuado por parte del Hospital se realizará a través del **sistema de gestión informático (SGI/SHERPA)** implantado en el Centro Hospitalario.

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

4. PERSONALIDAD JURÍDICA ADQUIRIDA POR EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario para la prestación del servicio de mantenimiento del equipamiento electromédico existente tanto en los centros de atención especializada como en los centros de atención primaria del Área de Salud VII, Murcia Este; adquirirá la personalidad jurídica de **Servicio de Asistencia Técnica Interno (SATI)**, para todo el equipamiento dotado con tecnología de uso médico descrito o enumerado en el apartado 1.1. y anexos de este PPT.

A su vez, como Servicio de Asistencia Técnica Interno con presencia física y permanentemente localizados para su intervención en los centros dependientes de la entidad contratante, adquirirá la condición de **usuario** de todo producto sanitario activo propiedad de dicha entidad. Condición que obligará al fabricante, representante autorizado, importador o distribuidor de los productos sanitarios adquiridos a incluir a nuestro SATI a las formaciones, de contenido técnico, necesarias y suficientes para abordar aquellas actuaciones inmediatas e imprescindibles ante situaciones anómalas en el funcionamiento de los equipos o productos sanitarios.

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

5. DESARROLLO DEL SERVICIO Y CONDICIONES A CUMPLIR

En este apartado se recogen los aspectos a tener en cuenta en cuanto al alcance de los trabajos a realizar, criterios, requisitos necesarios y formalidades a seguir.

5.1. Oficina Técnica del SATI

El Área de Salud VII, pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el espacio adecuado y suficiente para que ésta establezca el centro operativo necesario para la prestación del servicio a contratar.

5.2. Planificación y Programación

- a) El adjudicatario del servicio objeto del contrato, ejecutará los planes de mantenimiento en cualquiera de sus modalidades, con el alcance marcado en este Pliego de Prescripciones Técnicas. Debiendo planificar el adjudicatario, la organización del servicio y proporcionar a los profesionales los medios técnicos y de protección adecuados para la ejecución de los trabajos a realizar.
- b) Los planes de mantenimiento en cualquiera de sus modalidades, recogerán las recomendaciones y exigencias legales en su planificación, programación y ejecución.
- c) El adjudicatario del servicio objeto del contrato someterá al visto bueno de la entidad contratante, el proyecto de organización a implantar y los medios técnicos y de protección con los que se dotará para la realización de los trabajos a efectuar.
- d) El adjudicatario del servicio de mantenimiento propondrá por escrito a la entidad contratante, en relación a la infraestructura existente, cualquier modificación, sustitución, cambio, o cualquier otra proposición que considerase adecuada y necesaria para la mejora y eficiencia del servicio a prestar. Inhibiéndose de iniciar cualquier modificación que no haya sido expresamente autorizada por la entidad contratante.

5.3. Gestor Responsable

El adjudicatario del servicio de mantenimiento de electromedicina dispondrá de un **técnico de mantenimiento**, como gestor responsable, para coordinar y organizar toda la operatividad del servicio a prestar.

El gestor responsable adquirirá la figura de interlocutor válido ante la entidad

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

5.4. Recursos Materiales. Horarios.

5.4.1. El servicio de mantenimiento de electromedicina se prestará en horario laboral de lunes a viernes en jornada de mañana. No obstante, el adjudicatario establecerá servicios de guardia localizada, garantizando en todo momento los niveles de respuesta exigidos sin limitación de horario.

5.4.2. Será por cuenta y responsabilidad de la empresa adjudicataria, el disponer de los recursos técnicos necesarios para dar cumplimiento al objeto y obligaciones contraídas a través del contrato regulado por este PPT. En virtud de ello, el adjudicatario deberá de dotar a la infraestructura técnica a crear (el SATI), de todo lo necesario:

- Medios de transporte
- Herramientas y medios auxiliares
- Equipos de calibración y medida
- Dotación de vestuario
- Mobiliario de oficina y recursos ofimáticos
- Recursos para la confortabilidad laboral
- Otros

Las herramientas e instrumentos utilizados en las operaciones de asistencia técnica se encontrarán calibrados y dispondrán de los correspondientes certificados de calibración en vigor.

5.5. Control de ejecución

El Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud VII será el órgano de control responsable de la supervisión del cumplimiento en la ejecución del contrato de servicio de mantenimiento regulado por este PPT, y por tanto, el interlocutor válido frente a la empresa adjudicataria en materia relacionada con la prestación del servicio contratado. El órgano de control, recibirá diariamente información del Gestor Responsable, donde se tratarán, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Incidencias reseñables.
- b) Repaso de tareas o partes pendientes de inicio o ejecución.
- c) Evolución de los trabajos en ejecución.

- d) Seguimiento de ejecución de los mantenimientos programados.
- e) Dificultades previsibles y medidas a adoptar, en relación con la ejecución de algún trabajo programado.
- f) Aportación de datos registrables.
- g) Solicitud de permiso, para tareas que requieran comunicación previa o autorización.
- h) Aportación de datos o presupuestos solicitados.
- i) Sugerencias

5.6. Acta Mensual de Conformidad

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

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

El acta de conformidad será elaborada por el Órgano de Control, y firmada por el jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento del Área de Salud VII – Murcia Este, y el Gestor Responsable de la empresa adjudicataria.

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

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

por este PPT.

6. RECURSOS HUMANOS

Para la ejecución de los trabajos de mantenimiento objeto de esta contratación, el adjudicatario empleará personal propio y asegurará, en todo momento, la presencia mínima necesaria de operarios cualificados para la prestación, debiendo contar el Servicio de Asistencia Técnica Interno del Hospital, como mínimo, con el siguiente número de profesionales con la dedicación que se indica:

Grupo Profesional	Trabajadores jornada completa (40 horas semanales)	Trabajadores media jornada (20 horas semanales)
Maestro Industrial	2	1

Los trabajadores con la categoría Grupo Profesional de Maestro Industrial deberán de acreditar estar en posesión de la titulación de Formación Profesional de Segundo Grado (Técnico Especialista) en en la rama de Electricidad y Electrónica, especialidad de Electrónica Industrial emitida por la Administración competente, con experiencia en mantenimiento de equipamiento electromédico.

El adjudicatario, antes de la firma del contrato, deberá justificar la cualificación profesional mediante titulación académica. La experiencia profesional se acreditará mediante vida laboral y los correspondientes contratos de trabajo y/o nóminas en los que figure el tipo de vinculación con el trabajador y sector empresarial.

En cualquier caso, el adjudicatario del servicio de mantenimiento de electromedicina, habrá de garantizar que dispone de cuantos técnicos fueran necesarios para llevar a cabo la prestación y el cumplimiento de la finalidad del servicio objeto del contrato.

El personal que aporte o utilice la empresa adjudicataria, no adquirirá vinculación alguna con la entidad contratante, toda vez que dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual tendrá todos los derechos y deberes respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

6.1. Cualificación del personal

El personal encargado de la prestación del servicio deberá contar con la cualificación necesaria para asegurar la correcta ejecución del contrato, de acuerdo con lo estipulado en el presente pliego y conforme con lo previsto en la Circular 3/2012 de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, que emite sus Recomendaciones aplicables en la Asistencia Técnica de Productos Sanitarios en los Centros Sanitarios, encaminadas a mantener las garantías sanitarias obtenidas mediante el cumplimiento de los requisitos esenciales de la legislación de productos sanitarios y la evaluación de su conformidad, en aras a la protección de

la salud de los pacientes, usuarios y terceras personas.

A tal efecto, con el fin de asegurar la ausencia de riesgo para la salud y la seguridad de los productos sanitarios objeto de este contrato, velando por su mantenimiento correcto y por su utilización conforme a la finalidad prevista, será necesario acreditar la cualificación profesional del personal que habrá de llevar a cabo la prestación conforme se indica en los epígrafes siguientes.

6.1.1. Cualificación profesional

Las tareas de mantenimiento objeto de este contrato se llevarán a cabo por personal que haya sido previamente cualificado. La cualificación profesional del personal se adquiere a través de una titulación académica o formación reglada específicas (por ejemplo, Técnico de Electromedicina, Ingeniero Clínico, Master en Ingeniería Biomédica), una acreditación profesional específica emitida por la administración competente o experiencia profesional práctica documentada en el mantenimiento del tipo de productos de que se trate.

6.1.2. Cualificación específica

El personal encargado de realizar las actividades de mantenimiento deberá haber recibido la correspondiente formación teórica y práctica específica de acuerdo con el grado de complejidad técnica asociada al equipo objeto de mantenimiento, las especificaciones técnicas del mismo y las operaciones específicas a realizar.

Para la acreditación de dicha formación será válido el certificado correspondiente.

6.2. La empresa adjudicataria deberá proporcionar a la Gerencia del Área VII la RELACIÓN NOMINAL de los técnicos que vayan a llevar a cabo la prestación del servicio en los diferentes centros objeto de este contrato, con indicación de su especialidad, categoría o titulación.

6.3. La adjudicataria estará obligada a uniformar a todo el personal que utilice para la prestación del servicio contratado. Así mismo, deberá incorporar al uniforme, en lugar perfectamente visible, una tarjeta de identificación, que le habrá sido facilitada.

Al igual, que habrá de someterse a las normas que sobre control de seguridad, establezca la entidad contratante.

6.4. En los turnos diurnos de las jornadas de trabajo no festivo, los técnicos habrán de poderse localizar a través de la extensión telefónica asignada al SATI por el Área de Salud VII. En todos los turnos y jornadas existirá un técnico permanentemente localizado las 24 horas del día y los 365/6 días del año, por lo que tendrá que disponer de soporte telefónico adecuado, facilitado y por cuenta de la empresa adjudicataria.

6.5. Para situaciones de emergencia, la empresa adjudicataria dispondrá de

medios seguros y eficaces por los que pueda localizarse al Gestor Responsable del contrato; el cual deberá coordinar las acciones imprescindibles encaminadas a minimizar los potenciales riesgos de la situación creada. Siendo ineludible la presencia de los técnicos localizados (de guardia), en los centros con situación de emergencia.

6.6. En el supuesto de huelga por parte del personal dependiente del adjudicatario, éste vendrá obligado a fijar nominalmente, los mínimos de plantilla para cubrir los servicios mínimos necesarios.

6.7. El adjudicatario será responsable del cumplimiento respecto de su personal, de las obligaciones que en materia de seguridad y salud laboral establezca la legislación correspondiente.

6.8. Cuando el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Área de Salud VII podrá exigir de la empresa adjudicataria la sustitución de estos operarios.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado a hacer 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 fundamenta, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores que, puestos en relación con el 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 epígrafe.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el **conjunto de Indicadores** que se relacionan más adelante. 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.

7.1. Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos.

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducido o representado 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, con base en el 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*.

Los indicadores de calidad se especifican más adelante, junto con su nivel de importancia o severidad. Los **indicadores de disponibilidad** se concretan, exclusivamente, en los siguientes:

- **Leve**. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece inalterada, pero puede ser menoscabada.
- **Moderado**. La actividad asistencial y/o administrativa se ha menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- **Severo**. Se ha interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o

administrativa.

A estos tres indicadores hay que añadir otro de carácter especial, denominado **Solicitud de Trabajo**. Este no supone una pérdida de disponibilidad propiamente dicha, sino 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 un 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, por ejemplo, a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario.

7.1.1. Dependencia de la zona asistencial

En términos generales, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará, entre otros factores, la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, por ejemplo, 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	CLASIFICACIÓN
Áreas 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

UNIDAD	CLASIFICACIÓN
Radioterapia	Intermedia
Rehabilitación	Intermedia
Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados	Intermedia

7.1.2. Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualquier incidencia, 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 (TC) y, por supuesto, siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que resulta de lo anterior, 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. Así, si el horario es de 24 horas, no hay parada, el tiempo se computa 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 un 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, en función de tipologías de solicitudes de trabajo, partiendo, inicialmente, de no más de 15 días desde que se notifica.

7.1.3. 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* puede derivar, pues, en

múltiples escenarios. A saber:

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

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

7.1.4. 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.

7.1.5. Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización económica si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización se calcula con base en estos fallos de calidad y/o de disponibilidad, mensualmente, aplicando la siguiente fórmula:

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

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción. El valor de la unidad económica, para el servicio objeto de este contrato, será **30** 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.

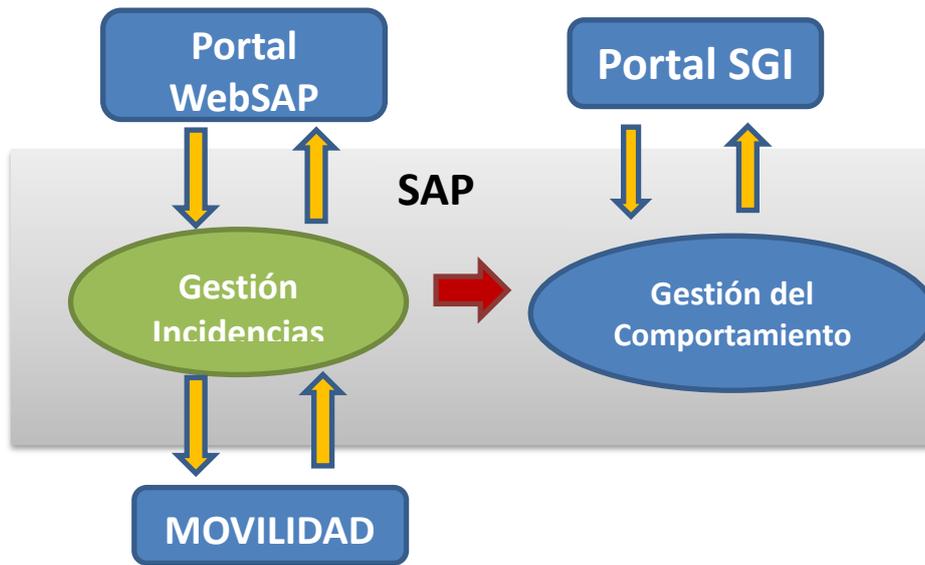
El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiéndose esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento, de calidad o disponibilidad.

7.1.6. 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 – el antes referido sistema de gestión informática (SGI) –, que es accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad o la notificación de acciones en tiempo real, 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, para el tratamiento de órdenes o avisos correctivos, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/o la optimización de la base de datos de aquél. Para el tratamiento de órdenes de mantenimiento preventivo, el contratista sí deberá realizar su tratamiento mediante SAP.

El adjudicatario sí estará obligado al uso del SGI, debiendo cubrir, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. A tal efecto, el SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés.
- 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.

7.1.7. De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento.

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con una periodicidad **mensual**, 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, determinando la estimación o desestimación de la impugnación.

7.2. 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, por lo que este listado ha de servir, de forma genérica, para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar, o reducirse, en función de los detalles del Programa del Servicio del adjudicatario.

7.2.1. Clasificación por grupos.

Para la elaboración de los Indicadores, se 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 reunido 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 los, 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

Código indicador calidad	Descripción	Severidad
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
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

Código indicador calidad	Descripción	Severidad
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

7.2.2. 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:

- 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.
- 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.

8. CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

Uno de los objetivos marcados por la Gerencia del Área de Salud VII – Murcia Este, es el desarrollo de un sistema de gestión medioambiental en los centros sanitarios.

Para dar cumplimiento al mismo la empresa adjudicataria se obliga a:

- a) Responder de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando al contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

- b) Para evitar tales incidentes, el contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes o no contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en las instalaciones de la entidad contratante.
- c) La empresa contratada adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos no peligrosos que genere su actividad.
- d) Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la correcta segregación y gestión de los residuos derivados de su actividad.
- e) El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, servicio prestado y materiales entregados.
- f) La empresa adjudicataria deberá suministrar información inmediata a la entidad contratante o a la autoridad competente sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del contrato en vigor.

Para la consecución de una buena gestión medioambiental, el adjudicatario se compromete, acreditándolo ante el responsable del contrato designado por el órgano de contratación, a la limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras, chatarra y todo tipo de residuos generados por su actividad.

Murcia, (documento fechado y firmado electrónicamente).

Jefe del Servicio de Ingeniería y Mantenimiento.

ANEXO A
CENTROS ADSCRITOS AL ÁREA DE SALUD VII

ATENCIÓN ESPECIALIZADA
Hospital General Universitario Reina Sofía

ATENCIÓN PRIMARIA	
Centros de Salud	Consultorios y PAC adscritos
Alquerías	El Raal Zeneta Cañadas de San Pedro Cabezo de la Plata
Barrio del Carmen	Barriomar
Beniaján	Los Ramos Torreagüera San José de La Vega
Beniel	Punto de Atención Continuada (PAC)
Floridablanca	
Murcia - Infante	Los Dolores
Llano de Brujas	Casillas Santa Cruz
Monteagudo	Cobatillas El Esparragal Orilla del Azarbe
Puente Tocinos	
Santomera	Matanzas
Vistabella	
Murcia - Sur	Patiño Barrio del Progreso

14/07/2021 10:35:45

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantas y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) C.

ANEXO B

RELACIÓN DE EQUIPOS DE ELECTROMEDICINA

Esta relación no es exhaustiva ni excluyente.

CANTIDAD	EQUIPO
1	Procesadora de Tejido Shandon Excelsior ES
1	Procesadora de Tejido Shandon Excelsior AS
45	Desfibrilador
45	Electrocardiógrafo
15	Espirómetro
43	Pulsioxímetro
35	Tensiómetro
68	Otoscopios y oto-oftalmoscopios
22	Detector fetal
30	Autoclaves
8	Sillón Bucodental
1	Analizador de hemoglobina glucosidada
11	Ecógrafos
6	Lámparas luz fría
17	Lámparas con lupa
38	Lámparas de infrarrojos
51	Lámparas de exploración
3	Lámpara de woods
1	Lámpara de polimerización
5	Lámpara cirugía menor
9	Ultrasonidos
6	Microondas
4	Equipos de electroterapia
4	Campana de flujo laminar
5	Balanza electrónica
1	Reenvasadora de medicamentos
23	Camillas de tratamiento
28	Monitor multiparamétrico
21	Monitores de constantes vitales
15	Microscopios

CANTIDAD	EQUIPO
4	Nasofaringoscopio
3	Videonasofaringoscopio+torre
2	Audíómetros
3	Impedanciómetro portátil
1	Impedanciómetro de cabina
4	Torre endoscopias
5	Videogastroskopios
8	Videocolonoskopios
4	Ecoendoscopios
5	Lavadoras de tubos endoscópicos
1	Torre de neumología
4	Videolaringoscopio
7	Holter
3	Equipo ergometría
1	Ecocardiograma
2	Equipos de recuperacion cardiaca
5	Bicicletas
1	Cinta de esfuerzo
6	Mesas de exploración (con lámpara hendidura, proyector, binocular y setactómetro)
2	Campímetro
2	Ecógrafos oculares
2	TAC ocular
4	Láser
1	Angiógrafo
1	Pentacam
24	Respiradores
4	Respiradores con monitor
2	Facoestimulador
8	Centrifugadoras
2	Campanas de flujo laminar
2	Estufas
10	Mesas anestesia con monitor

CANTIDAD	EQUIPO
30	Equipos de monitorización
3	Centrales de monitorización
10	Mesas de quirófano
8	Tableros de <i>transfer</i>
10	Torres de laparoscopia
15	Bisturí eléctrico
10	Motores de trauma
2	Motores de otorrinolaringología
10	Lámparas de quirófano
5	Baños de suero fisiológico
1	Colposcopio
1	Torre histeroscopia
2	Equipo de Electroencefalografía
1	Equipo de Electromiografía
1	Equipo de potenciales evocados
2	Equipo de prueba de sueño
1	Equipo terapia PUVA (total)
1	Equipo terapia PUVA (parcial)
3	Sillones dentales
2	Motores maxilofacial
1	Torre de citoscopia
1	Equipo de urodinámica
2	Flujómetros
1	Ecógrafo neurología
1	Central de telemetría (con 6 transmisores)

Se incluyen también otros **pequeños equipos**, tales como:

- Poliscopios
- Laringoscopios
- Otoscopios
- Oftalmoscopios
- Tensiómetros manuales
- Sierra eléctrica
- etc.

ANEXO C

RELACIÓN DE EQUIPOS DE ESTERILIZACIÓN

CANTIDAD	EQUIPO	Nº de serie
1	Esterilizador STATIM 5000-S	D218FA0007
1	Esterilizador STATIM 5000-S	7218FG0035

14/07/2021 10:35:45

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CAR.

ANEXO D
RELACIÓN DE CAMAS Y COLCHONES HILL - ROM

DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NÚMERO SERIE	TIPO COLCHÓN
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G357AM2422	Latéx
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G354AM2347	Latéx
Cama articulada	HILL-ROM	SPORT	G353AM2297	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	TOTAL CARE DUO 2	G326AM1724	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G354AM2350	Latéx
Cama articulada	HILL-ROM	TOTAL CARE DUO 2	G325AM1707	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	TOTAL CARE DUO 2	G320AM1623	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	SPORT	G353AM2301	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	TOTAL CARE DUO 2	G320AM1609	Antiescaras
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G354AM2337	Latéx
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G357AM2424	Latéx
Cama articulada	HILL-ROM	P-1900	G357AM2428	Latéx

14/07/2021 10:35:45

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantas y las fechas de firma se muestran en los recuadros. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CAI.

ANEXO E

SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO INTELIGENTES

CANTIDAD	EQUIPO	Nº de serie
1	Armario rotativo KARDEX®	101001146
1	Armario rotativo KARDEX®	101001147

14/07/2021 10:35:45

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CAR.

ANEXO F

SOFTWARE DE RECONOCIMIENTO DE VOZ

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
10	Software/licencias de reconocimiento de voz INVOX MEDICAL DICTATION

14/07/2021 10:35:45

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CAR.



EXPTE Nº: CSE/9999/1101033146/21/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ELECTROMEDICINA AREA VII** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D. Francisco Vilches Alonso, jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud

CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de **485.161,04 €** serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
83000119	62220001

de conformidad con el Plan Contable del Servicio Murciano de Salud, plasmándose en las correspondientes Cuentas Anuales del mismo.