

**HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
P.A. A/SER-027461/2019**

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A TODO  
RIESGO DE EQUIPO DE TOMOGRAFÍA AXIAL  
COMPUTARIZADA (TAC)**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0964005693953679352917**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL A TODO RIESGO DE  
EQUIPO DE TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA (TAC),  
UBICADO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA.  
SERMAS.**

**1.- OBJETO, ALCANCE Y TIPO DE CONTRATO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir y regular el contrato que se suscribirá entre la empresa adjudicataria y el Hospital Universitario Santa Cristina para el mantenimiento integral a todo riesgo del **TAC Multicorte SOMATON SENSATION 40, de SIEMENS**, ubicado en el Servicio de Radiología de este centro sanitario.

El mantenimiento será integral, es decir, incluye todos los repuestos (también el tubo de RX, STRATON High Performance CT), mano de obra, desplazamientos, dietas, transportes y demás costos que puedan derivarse del cumplimiento del mismo.

**2.- METODOLOGÍA DE PUESTA EN MARCHA Y DESARROLLO DEL CONTRATO**

La empresa adjudicataria deberá entregar un cronograma de actuación al inicio del contrato con los siguientes contenidos mínimos:

Inspecciones de seguridad

Mantenimiento Preventivo.

La planificación de los protocolos de Mantenimiento Preventivo se llevará a cabo de acuerdo a las normas, leyes y recomendaciones dictadas por los órganos competentes, ya sean autonómicos, nacionales o europeos.

Se organizará el calendario de actuaciones del equipo de forma que influya lo menos posible en la actividad del Servicio. Las fechas serán pactadas con el Servicio de Radiología del Hospital y notificadas al inicio de cada ejercicio anual, indicándose el tiempo de inmovilización para este cometido. Cualquier variación que se produzca sobre el calendario de mantenimiento preventivo pactado deberá ser comunicada por escrito.

El número de mantenimientos anuales, así como su contenido, se realizarán de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

El Mantenimiento Preventivo incluye la sustitución de todas las piezas que, por recomendación de fábrica o por encontrarse averiadas, sea necesario cambiar. En todo caso el precio de las piezas, materiales, etc. que haya que sustituir está incluido en el precio total del contrato. Los repuestos o componentes suministrados serán siempre originales, idénticos en marca y modelo a los instalados y homologados por el fabricante.



#### Mantenimiento Correctivo.

Se realizarán las tareas necesarias, sin límite alguno, para corregir las averías que se puedan producir, con total cobertura de los costes de mano de obra. La empresa adjudicataria deberá presentar al comienzo del contrato un flujograma de actuación con nombres, teléfonos de contacto (tanto presencial como de guardia, en su caso), correos electrónicos, planes de contingencia, etc.

#### Mantenimiento Técnico Legal.

La empresa adjudicataria procederá a la realización de las operaciones derivadas de reglamentos, normas y disposiciones de obligado cumplimiento de los Organismos Oficiales competentes que afecten al equipo objeto del contrato, y de las que pudieran surgir durante su vigencia. Con objeto de no interrumpir la actividad clínica, el calendario de Mantenimiento Técnico-Legal se hará coincidir con el Mantenimiento Preventivo.

#### Actualizaciones del software.

La empresa adjudicataria se comprometerá por escrito, previo a la firma del contrato, a mantener todas las actualizaciones oficiales del fabricante relativas al software del equipo objeto del contrato. El Hospital podrá recabar la información oficial del fabricante con objeto de comprobar si se está cumpliendo dicho requisito y, en caso de incumplimiento, podrá encargar por su cuenta la realización de estas operaciones, descontando su importe de la facturación del contrato en las sucesivas mensualidades.

Las actualizaciones debidas a alertas de seguridad, independientemente de que se realicen por el fabricante según marca la legislación vigente, deberán ser gestionadas por la empresa adjudicataria, tanto en el seguimiento como en su recepción y notificación al Hospital.

#### Servicio Técnico Remoto.

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta de software de servicio remoto con la que se pueda acceder al equipo de forma que, además de poder visualizar la información, permita la resolución de incidencias de forma remota. Esta herramienta deberá permitir la transferencia bilateral de datos entre el licitador y el Hospital, y deberá cumplir la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. Será obligatoria la realización de una demostración en fase de evaluación. El adjudicatario estará obligado a implementarla al cien por cien en el equipo, con remisión de los informes pertinentes, según estipule el hospital.

#### Sustitución de componentes.

Total cobertura de los costes de mano de obra y sustitución, sin límite ni de número ni de valor, de todas las piezas.

Los licitadores presentarán claramente la metodología del trabajo que proponen para la prestación del servicio que, como mínimo, incluirá la totalidad de las operaciones de mantenimiento que se explicitan en este apartado.

Durante la fase de desarrollo del contrato la empresa adjudicataria emitirá informes en el formato y con la periodicidad que decida el Hospital.



### 3.- TIEMPOS DE RESPUESTA

Las prestaciones que la empresa adjudicataria se compromete a garantizar, y para minimizar los costes derivados de la falta de disponibilidad del Tomógrafo, son:

1. Dispondrá de un Centro de Atención al Cliente, donde se recibirán los avisos de avería, en horario continuado comprendido entre las 08:00 h y las 17:00 h, ininterrumpidamente de lunes a viernes.
2. El horario de los servicios de mantenimiento será, como mínimo, de 8:00 h a 17:00 h de lunes a viernes durante todo el año. El licitante debe asegurar el correcto funcionamiento del equipo un mínimo del 97% del tiempo útil.
3. El tiempo máximo de respuesta presencial será inferior a 4 horas hábiles, contadas a partir de la notificación de la avería, dentro del horario laborable. Si el aviso se realizara en día no laborable, el tiempo de respuesta comenzará a contabilizar a partir de las 08:00 h horas del día laborable inmediatamente posterior.
4. El tiempo máximo de resolución de avería será de 70 horas naturales. En el caso de que no se pueda garantizar dicho tiempo, se deberá avisar por escrito al Servicio de Radiología del HUSC.
5. Dispondrá de un sistema de logística de repuestos que garantice la disponibilidad de los mismos en menos de 48 horas ininterrumpidas, en el 95% de los casos.
6. La empresa adjudicataria garantizará que la realización de los trabajos sea ejecutada por técnicos adecuadamente formados y acreditados para intervenir en el modelo del equipo a mantener, confiándolos exclusivamente a la misma, sin intervención de terceros no autorizados.

### 4.- CONDICIONES GENERALES

Con objeto de minimizar los tiempos de reparación, la empresa adjudicataria tendrá un stock de piezas que garantice el suministro de repuestos básicos en menos de 24 horas (48 horas para el resto, todos originales).

El mantenimiento del equipo será confiado exclusivamente a la empresa adjudicataria, sin intervención de terceros no autorizados.

En cada revisión, la empresa adjudicataria realizará los ajustes, reparaciones y sustituciones que su Servicio Técnico estime necesario para un correcto funcionamiento del equipo.

Se realizarán tantas acciones correctivas como sean necesarias para asegurar el buen funcionamiento del equipo objeto de este contrato, debiendo ejecutarse con el consentimiento de la persona responsable del Servicio de Radiología, Servicio de Protección Radiológica o de la dirección del HUSC o persona en quién se delegue.

Cuando el HUSC realice la revisión anual de protección radiológica a sus equipos (o cualquier otra revisión extraordinaria), enviará una relación de las deficiencias detectadas en los mismos a la empresa adjudicataria. Dicha relación seguirá el mismo procedimiento que si fuese una avería puntual pasando a tratarse como mantenimiento correctivo. En el caso de que se requiera, las deficiencias deberán ser subsanadas de forma inmediata.



Las intervenciones correctivas tendrán una garantía de tres meses para piezas y mano de obra, válida incluso en el caso de que haya finalizado la vigencia del contrato.

El Servicio contratado no incluye los daños ocasionados en los equipos por infraestructura inadecuada, utilización de materiales no autorizados, accidentes, tratamiento de los equipos por técnicos ajenos a la empresa adjudicataria y, en general, los derivados de un incorrecto uso de los mismos. Las piezas sustituidas en las intervenciones realizadas durante la vigencia del contrato serán propiedad de la empresa adjudicataria.

El personal de la empresa adjudicataria redactará y entregará al HUSC informes detallados y fechados después de cada intervención, explicando el trabajo realizado y las observaciones pertinentes.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños causados al equipo y a terceros en la medida en que éstos sean provocados por fallos o negligencias de su personal.

## **5.- PERSONAL**

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente identificado, lo que acreditará a cualquier requerimiento del Hospital.

La empresa adjudicataria será responsable de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el ejercicio de su actividad en el HUSC. Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá tener vinculación alguna con el Hospital Universitario Santa Cristina, y dependerá única y exclusivamente del contratista, el 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.

Los daños que el personal de la empresa empleada puede ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del Centro Sanitario, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el HUSC podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto.

En caso de huelga de su personal, la empresa adjudicataria se verá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir las necesidades del presente contrato.

## **6.- CALIDAD.**

La empresa adjudicataria se hallará en posesión de, al menos, las siguientes certificaciones:



- ISO 9001, certificado de calidad.
- ISO 13485, certificado de calidad aplicable a dispositivos médicos.
- ISO 14001, certificado medioambiental.

Asimismo, será imprescindible la autorización del CSN para la asistencia técnica de Equipos de Radiología Médica, según RD 1085/2009.

## **7.- PROTECCION DE DATOS.**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre y la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente, la empresa adjudicataria tiene la obligación de garantizar los derechos de protección de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso con ocasión de la prestación de su servicio en el Hospital, tanto durante la ejecución del contrato como una vez ésta haya concluido.

El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

## **8.- NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL.**

Dentro de las actividades del Hospital Universitario Santa Cristina ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente, y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que ofrecen sus productos y/o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

Las actividades de mantenimiento, incluida la retirada de elementos averiados o inservibles y residuos procedentes de las revisiones y reparaciones de los equipos, deberán ser retirados por la empresa adjudicataria realizándose en cumplimiento de la normativa medioambiental correspondiente, y de transporte de mercancías peligrosas por carretera (si fuera el caso).

Se hará entrega de los documentos de transporte y aceptación de los citados residuos por gestores autorizados, así como de los certificados de destrucción de los mismos.

## **9. PENALIZACIONES**

Con la finalidad de garantizar el adecuado cumplimiento de la prestación del servicio de mantenimiento recogidas en el presente PPT, la empresa contratante se verá obligada a aplicar un sistema de deducciones por fallos.



Para ello se propondrán una serie de penalizaciones, según la falta cometida, que se clasificarán según sean faltas leves o graves. Las faltas tienen carácter acumulativo, convirtiéndose así dos faltas leves en una falta grave.

Cuando se tenga una falta grave, el HUSC se reserva el derecho de aplicar una penalización correspondiente al 20% de la facturación mensual. A la tercera falta grave, se podrá rescindir el contrato de forma unilateral.

Independientemente de lo estipulado, si por cualquier causa la avería persistiera, la dirección del Hospital podrá solicitar la reparación a otra empresa independiente a la adjudicataria, corriendo esta última con los gastos que se ocasionen.

A continuación se detalla el tipo de falta en función de la acción incumplida:

#### **Falta Leve:**

- Cuando la disponibilidad mínima sea inferior al 97%, teniendo como base de cálculo los 365 días del año y 24 horas al día, descontando el tiempo establecido para la ejecución del mantenimiento preventivo. Éste se promediará mensualmente, generando las siguientes penalidades administrativas:

<b>DISPONIBILIDAD</b>	<b>PENALIDAD</b>
≥ 90% y <97%	El 1% de la parte proporcional de la facturación mensual total del contrato
≥ 80% y <90%	El 2% de la parte proporcional de la facturación mensual total del contrato
≥ 70% y <80%	El 3% de la parte proporcional de la facturación mensual total del contrato
≥ 60% y <70%	El 5% de la parte proporcional de la facturación mensual total del contrato
<60%	El 10% de la parte proporcional de la facturación mensual total del contrato

- Cuando no se entregue la documentación correspondiente tanto a las revisiones preventivas como de las correctivas en un plazo máximo de 5 días naturales a contar desde el día de realización de dicha acción.
- Cuando no se cumpla cualquier otro requerimiento de este pliego que no constituya falta grave.

#### **Falta Grave:**

- Cuando el tiempo máximo de respuesta presencial sea superior a 4 hora hábiles. Cuando el tiempo máximo de resolución sea superior a 72 horas naturales.





- Cuando no se realicen los mantenimientos preventivos en un plazo superior a 15 días a partir de la fecha establecida, sin justificación y aviso previo al servicio con 15 días de antelación.
- Cuando no se resuelvan las deficiencias detectadas por el Servicio de Radio protección del HUSC, en los tiempos establecidos del mantenimiento correctivo, se considerarán averías.
- Cuando no se entregue el calendario propuesto de revisiones preventivas en el mes de diciembre correspondiente.
- Cuando se modifique el equipo objeto de este PPT usando piezas o procedimientos de reparación cuya procedencia o compatibilidad no este autorizada por el fabricante, como por ejemplo usar: pegamentos o soldaduras, componentes no reconocidos por el fabricante, componentes sin testear antes de sustituirlos en el equipo, y en general todo aquello que pueda modificar el marcado CE del conjunto del mismo.
- Así se tendrán en cuenta la siguiente consideración: en el supuesto de que en un mismo mes el tiempo máximo de respuesta haya superado por dos veces la hora máxima establecida, el HUSC descontará el 10% de la facturación de ese mes. Por cada mes que se repita este hecho el porcentaje de descuento se duplicará.

## 10. AUDITORÍAS EXTERNAS

La empresa adjudicataria asumirá un coste máximo del 1% del contrato para la ejecución de una auditoría, que elaborará la entidad que decida el hospital. Si, como consecuencia de la misma, se concluyera que ha habido malas prácticas o inejecuciones, el hospital dará un plazo máximo de un mes para subsanarlas. En caso contrario, el hospital encargará por su cuenta su subsanación, descontando su importe de la facturación correspondiente.





*Elaborado el Pliego de Prescripciones Técnicas correspondiente al Procedimiento Abierto de servicios Nº A/SER-027461/2019 (mantenimiento integral a todo riesgo de equipo de tomografía axial computarizada (TAC)) y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 124, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación del Hospital Universitario Santa Cristina*

### **RESUELVE**

Aprobar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para el mantenimiento integral a todo riesgo de equipo de tomografía axial computarizada (TAC) Universitario Santa Cristina (Procedimiento Abierto A/SER-027461/2019).

El Director Gerente

Por suplencia (Resolución de 13/08/2019 del Director General de RRHH del SERMAS)

El Director Médico

