



Región de Murcia  
Consejería de Salud



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE TIENE POR OBJETO LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES Y  
MANTENIMIENTO CONDUCTIVO Y CORRECTIVO DE  
INSTALACIONES Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y  
SEGURIDAD PRIVADA DE CENTROS PERTENECIENTES A LA  
GERENCIA DEL ÁREA DE SALUD I MURCIA – OESTE**

JIMENEZ CANTERO, JOSE EMILIO

04/12/2023 10:32:38

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) CARM-1be9abb8-9288-4d8e-a83b-0050569b34e7



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## Contenido

|      |                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------|----|
| 1.   | OBJETO DEL CONTRATO .....                              | 4  |
| 2.   | FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR .....               | 4  |
| 3.   | LEGISLACION APLICABLE. ....                            | 5  |
| 4.   | ÁMBITO DE APLICACIÓN .....                             | 5  |
| 5.   | ALCANCE DEL CONTRATO .....                             | 5  |
| 5.1. | EXCLUSIONES.....                                       | 7  |
| 5.2. | INCORPORACIONES .....                                  | 7  |
| 6.   | DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO .....      | 7  |
| 6.1. | SERVICIO DE OPERACIONES.. ....                         | 8  |
| 6.2. | MANTENIMIENTO CONDUCTIVO. ....                         | 10 |
| 6.3. | MANTENIMIENTO CORRECTIVO O MEJORATIVO. ....            | 10 |
| 6.4. | NUEVAS INSTALACIONES PARA EJECUTAR (Inversiones).....  | 10 |
| 7.   | DESARROLLO DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE SERVICIO..... | 10 |
| 7.1. | PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN .....                     | 11 |
| 7.2. | HERRAMIENTAS Y ELEMENTOS AUXILIARES .....              | 12 |
| 7.3. | MATERIALES, CONSUMIBLES O FUNGIBLES .....              | 12 |
| 8.   | GESTION DEL SERVICIO .....                             | 13 |
| 8.1. | SUPERVISIÓN DEL SERVICIO .....                         | 13 |
| 8.2. | INFORMES DE ACTIVIDAD. ....                            | 14 |
| 8.3. | COORDINACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN. ....               | 14 |
| 9.   | ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....                      | 15 |
| 9.1. | TRANSFERENCIA DEL RIESGO. DE INDICADORES Y FALLOS..... | 16 |
| 9.2. | DEPENDENCIA DE LA ZONA ASISTENCIAL .....               | 17 |
| 9.3. | TIEMPO DE CORRECCIÓN .....                             | 18 |

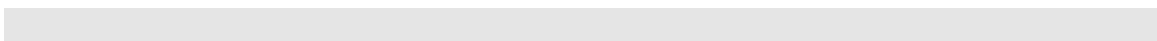




Región de Murcia  
Consejería de Salud



|                                                                                 |                                                            |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|
| 9.4.                                                                            | PROPIEDAD RECURSIVA .....                                  | 18 |
| 9.5.                                                                            | EXCEPCIONES .....                                          | 19 |
| 9.6.                                                                            | PENALIDAD .....                                            | 20 |
| 9.7.                                                                            | DE LOS PORTALES Y SISTEMAS EXISTENTES .....                | 20 |
| 9.8.                                                                            | DE LAS IMPUGNACIONES Y DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO ..... | 22 |
| 9.9.                                                                            | INDICADORES DE CALIDAD.....                                | 22 |
| 9.10.                                                                           | MODELO DE ESTADOS DE INCIDENCIA.....                       | 25 |
| 10.                                                                             | RECURSOS HUMANOS.....                                      | 27 |
| 10.1.                                                                           | CUALIFICACIÓN.....                                         | 26 |
| 10.2.                                                                           | SEGURIDAD E HIGIENE .....                                  | 32 |
| 10.3.                                                                           | OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL .....                      | 34 |
| 11.                                                                             | PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....                       | 34 |
| 12.                                                                             | OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.....  | 36 |
| ANEXO I. EDIFICIOS CONTENIDOS EN LA INFRAESTRUCTURA .....                       |                                                            | 38 |
| I - A. HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.....                |                                                            | 38 |
| I - B. RELACIÓN DE CENTROS EXTERIORES AL HOSPITAL DEL ÁREA I- MURCIA OESTE..... |                                                            | 39 |
| ANEXO II. INSTALACIONES INCLUIDAS .....                                         |                                                            | 40 |
| ANEXO III. INSTALACIONES PARA REALIZAR EN ESTE CONTRATO .....                   |                                                            | 46 |





Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) es regular y definir por parte del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca (en adelante HCUVA) el alcance y condiciones que habrá de regir la contratación del Servicio de operación y mantenimiento conductivo y correctivo de Instalaciones de Protección Contra Incendios y seguridad privada de centros pertenecientes al ÁREA I de salud, cuyo listado actual de edificios se adjunta en el Anexo I y el listado de instalaciones en el Anexo II.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este PPT y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Así también, este PPT tiene como objeto el regular y definir el alcance y las condiciones de prestación de los servicios a contratar, la planificación, coordinación, procedimientos y la metodología de trabajo y gestión técnica a desarrollar, así como la dotación de los medios humanos, materiales y tecnológicos que se pondrán a disposición del contrato.

## 2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

El Servicio a Contratar tiene como finalidad primordial las siguientes:

1. Aportar la organización humana necesaria para, que de manera conjunta con el personal propio del Área 1, dar soporte físico en lo referente a las tareas de operación y mantenimiento de las instalaciones y equipos objeto del presente PPT y sus anexos.
2. Conseguir el perfecto estado de conservación y funcionamiento de los bienes inmuebles, muebles, instalaciones técnicas, aparatos, y cualquier otro elemento objeto de la prestación, incluidos los equipos que se suministren.
3. Constituir el soporte logístico para solventar las urgencias y emergencias en relación con situaciones sobrevenidas sobre cualquiera de los elementos o unidades que conforman la infraestructura objeto del contrato.
4. Realizar aquellos trabajos solicitados por la Dirección del HCUVA, o las personas que esta dirección designe, acordes con la categoría u oficio objeto del contrato.
5. Prestar el soporte necesario a la Dirección o al Servicio de Ingeniería Obras y Mantenimiento (en adelante SIOM) del HCUVA, dentro del ámbito de aplicación del presente PPT.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



### 3. LEGISLACION APLICABLE.

El servicio se llevará a cabo por el adjudicatario con arreglo a lo previsto en el Pliego de prescripciones Técnicas y aplicación de la legislación que regula estas materias, y en concreto:

- Ley 5/2014, de 4 abril de seguridad Privada.
- R.D. 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 809/2021, de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

### 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

A efectos del ámbito de aplicación del servicio a contratar, éste será sobre todas las instalaciones y sobre todos los elementos que componen cada una de ellas y que se indican en el objeto del presente PPT y sus anexos.

Quedarán excluidas del presente contrato todas aquellas instalaciones, elementos y mantenimientos que de manera expresa se indiquen en este PPT.

### 5. ALCANCE DEL CONTRATO

#### ➤ Operación y explotación de instalaciones.

La Empresa Adjudicataria deberá trabajar de forma conjunta y coordinada, con el personal del HCUVA, en la conducción diaria y el correcto funcionamiento de las siguientes instalaciones:

1. Instalación de protección contra incendios (PCI).
2. Instalaciones Intrusión.
3. Instalación de control de accesos.
4. Instalación de cámaras de seguridad y equipos.
5. Instalación de barreras de acceso.
6. Instalación Puertas RF.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



➤ **Instalación de protección contra incendios (PCI):**

Comprende el conjunto de puertas y compuertas RF, así como todos sus elementos auxiliares (retenedores, cierre discriminador, bisagras, cerraduras, barras anti-pánico, etc.), así como las compuertas corta fuegos existentes en todos los conductos de climatización, tanto impulsión como retorno, existentes en la instalación, así como todos sus elementos auxiliares para el correcto funcionamiento de estas.

Respecto a los Medios De Extinción comprende: Grupos de bombeo, B.I.E.s (Bocas de incendio equipadas), Rociadores, y sus grupos, Sistemas de Tubería y Valvulería, Columnas secas, Sistemas de extinción por gas de centros de transformación y laboratorios y Extintores portátiles.

Respecto a los Medios de Detección incluye: Detectores: óptico-térmicos, térmicos y convencionales, Pulsadores, Módulos Interface, Barreras detección, Sirenas, Comp. Ventilación, Centrales Gent (13 centrales de incendios)

La Explotación del software del Sistema de gestión técnica GENT, de la p.p. integración de los elementos para el funcionamiento de la compartimentación al fuego de los edificios del H.C.U.V.A

➤ **Instalación de Intrusión**

Incluye los detectores, contactos magnéticos, sirenas, pulsadores, teclados, Puertas de Emergencia con sistema de Enclavamiento compuesto por Ventosa Electromagnética, P.Emergencia, Sirena y conectado al Sistema de Intrusión.

Explotación del software del Sistema de gestión técnica Galaxy y del Integrador DESICO con todos los elementos de intrusión.

➤ **Instalación de control de accesos y equipos**

Incluye el Sistema Dorlet AS/3, ASD/X instalados en todos los edificios del HCUVA, la CPU CC.AA, Lapas Magnéticas y lectores, Pulsadores de Emergencia. Así como la explotación del software del Sistema de gestión técnica e integrador DORLET con todos los elementos de control de accesos.

➤ **Instalación de cámaras de seguridad y equipos**

Incluye los monitores, videograbadores, cámaras, y la explotación del software del Sistema de gestión técnica GEUTEBRUCK, donde están todos los elementos de seguridad Integrados.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



#### ➤ **Instalación de barreras de acceso**

Barreras de acceso de vehículos, regulan el tráfico de vehículos, Integradas con SISTEMAS GSM y PORTALES RF para su apertura y configuración.

#### ➤ **Puertas RF e incendios**

Explotación de puertas de compartimentación con resistencia al fuego y todos sus elementos auxiliares (retenedores, cierre discriminador, bisagras, cerraduras, barras anti-pánico, etc.), así como las compuertas corta fuegos existentes en todos los conductos de climatización, tanto impulsión como retorno, existentes en la instalación, así como todos sus elementos auxiliares para el correcto funcionamiento de las mismas.

### **5.1. EXCLUSIONES**

Quedan excluidos del presente contrato los mantenimientos técnico legal, salvo en los casos de las instalaciones incluidas expresamente en el presente PPT, para los casos de urgencia o extrema necesidad o por indicación expresa del HCUVA.

### **5.2. INCORPORACIONES**

La Empresa Adjudicataria quedará obligada a incorporar a las instalaciones objeto del servicio del presente PPT los nuevos equipos, componentes, instalaciones, etc., integrables en el ámbito de su competencia, que el Área de Salud I adquiriese, instalase, o por cualquier otra circunstancia, incorporase como consecuencia de la apertura de nuevos edificios, ampliación, modificación de los existentes, durante el periodo de vigencia del presente contrato.

## **6. DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

El servicio objeto del presente PPT incluye las siguientes prestaciones:

### **6.1. SERVICIO DE OPERACIONES.**

Los trabajos de explotación serán realizados por el personal del presente servicio. Igualmente, la empresa adjudicataria debe hacerse cargo de la coordinación y supervisión de estos y poniendo a disposición los medios necesarios cuando así lo solicite el HCUVA.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 6.2. MANTENIMIENTO CONDUCTIVO.

El mantenimiento conductivo corresponde con las tareas a realizar diariamente para comprobar que las instalaciones se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, garantizan la continuidad de la operativa de las mismas.

A efectos de la prestación del servicio objeto del presente PPT, se considerarán incluidos el mantenimiento conductivo de las instalaciones técnicas, sistemas y equipos que se detallan en el alcance de este contrato.

Diariamente se realizará un seguimiento de las principales instalaciones con el fin de detectar posibles anomalías y revisar que todos los parámetros de funcionamiento son correctos y se mantienen dentro de los márgenes admisibles establecidos para la instalación.

De forma general, la empresa adjudicataria llevará la explotación y gestión diaria de todas las instalaciones objeto del contrato, debiendo acreditar y asegurar su continuidad, ininterrumpibilidad, seguridad y fiabilidad del funcionamiento. Para ello destinará los medios técnicos y humanos necesarios, para la gestión diaria de todas las instalaciones descritas, y que será objeto de valoración dentro de la planificación y programación del servicio a prestar.

El mantenimiento conductivo se realizará en horario planificado con el SIOM. Se prestará especial atención y será parte de sus funciones:

### **Sistemas de PCI**

En todos los sistemas de PCI (Detección, Extinción, Puertas, Extintores, BIES, columnas secas, hidrantes, puestos de control...) del sector de incendios, se efectuarán como mínimo las siguientes operaciones de mantenimiento encaminadas a asegurar en todo momento su correcto accionamiento y funcionamiento:

- Comprobación visual y rutinaria, del correcto funcionamiento de los elementos de PCI haciendo mayor hincapié en centrales de incendios con sus elementos de detección y centrales de Extinción.
- Comprobar el correcto funcionamiento de las distintas aplicaciones de gestión técnicas como la correcta integración entre los sistemas y los retenedores. Actualización del sistema.
- Será objeto también la señalización e identificación de dichas puertas y sectores de incendio, en planos tipo autocad, (ficheros facilitados por el hospital), para posteriores labores de identificación y mantenimiento de los servicios técnicos del hospital.
- Nuevas implementaciones en sistemas que se instalen, modifiquen de ubicación, reprogramación del sistema, así como después de cada intervención de importancia.
- Copia de seguridad de la configuración de todo el sistema de detección, utilizando software requerido.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- Comunicación con los distintos departamentos de seguridad, y ajustar equipos requeridos.

### **Sistema de Circuito Cerrado de Televisión**

- Revisión de la programación de la Matriz de video y gestor del sistema.
- Revisión de la parametrización de los equipos Video grabadores y gestión de recursos.
- Nuevas implementaciones en sistemas que se instalen, modifiquen de ubicación, reprogramación del sistema, así como después de cada intervención de importancia.
- Comprobación que los posibles cambios en la distribución del mobiliario, objetos almacenados, carteles colgantes, etc. no afecten a la cobertura de los elementos.
- Verificar la activación de los elementos comprobados mediante el registro de incidencias del sistema.
- Copia de seguridad de la configuración de todo el sistema, utilizando software requerido.
- Comunicación con los distintos departamentos de seguridad, y ajustar equipos requeridos.

### **Sistema de Intrusismo**

- Revisión organizada punto a punto (Teclados, armarios de campo, volumétricos, roturas de cristal, contactos magnéticos, etc.) del sistema de entradas de los ríos.
- Comprobación de cada una de las áreas in situ.
- Comprobación de las señales de alimentación de los equipos volumétricos, y el general, del propio sistema.
- Comprobación de las fuentes y batería de las distintas ubicaciones de las mismas.
- Revisión de las centrales Galaxy en los armarios principales, comunicación por medio de aplicación de gestión.
- Comunicación con los distintos departamentos de seguridad, y ajustar equipos requeridos.
- Copia de seguridad de la configuración de todo el sistema, utilizando software requerido.

### **Sistema de Control de Acceso y Barreras**

- Revisión del sistema Dorlet de control de accesos, tanto el equipo Servidor como las UCA's (unidad de control de accesos) que se encuentran repartidas por el hospital. Y revisión diaria de la conexión entre servidor y cliente.
- Apoyo a la unidad de personal dedicada a la Identificación del Hospital.
- Comprobación por medio tanto software de gestión específico de detección, como software de gestión de CCAA de los sistemas de emergencia de salida en caso de incendios, incluyendo la integración con Gent.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- Gestión y mantenimiento de los distintos equipos que supervisan las barreras (como GSM o Receptores RF), para implementar horarios y personal, por medio de las herramientas, aplicaciones y periféricos necesarios.
- Comunicación con los distintos departamentos de seguridad, y ajustar equipos requeridos.
- Copia de seguridad de la configuración de todo el sistema, utilizando software requerido.

### 6.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO O MEJORATIVO.

Está incluida la reparación de los elementos usando los materiales incluidos en la bolsa de materiales, consumibles o fungibles (ver punto 7.4) o bien los que posteriormente sean adquiridos por el Área I una vez finalizada la misma.

Están incluidas la instalación y/o configuración de los elementos de seguridad que se compren para incluirse dentro de los sistemas de Seguridad, PCI o CCTV objeto de este contrato.

### 6.4. NUEVAS INSTALACIONES PARA EJECUTAR (INVERSIONES).

Incluida en la prestación de este contrato se encuentran la adquisición e instalación de los elementos detallados en el anexo III. Estas se realizarán en los dos primeros años del contrato.

Se utilizarán las especificaciones de los elementos incluidas en el mencionado anexo.

## 7. DESARROLLO DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE SERVICIO

Como norma general, todas las actuaciones de mantenimiento deberán ejecutarse con el conocimiento y autorización previa del SIOM.

Previo al comienzo de cualquier actuación extraordinaria, se informará al responsable del seguimiento del contrato designado por el HCUVA, que será quien indique el comienzo de los trabajos y cuando así lo disponga podrá solicitar presupuesto previo a la reparación escogiendo así la solución que le resulte más ventajosa para la realización de los trabajos.

Todos los trabajos se efectuarán adaptándose al desarrollo de la actividad principal del hospital pudiendo tener que realizarse en cualquier turno de mañana, tarde o noche, y cualquier día de la semana, sea laborable o festivo, según señale el SIOM.

La Empresa Adjudicataria colaborará activamente, poniendo a disposición del HCUVA los medios necesarios que sean requeridos a consecuencia de cualquier actuación ejecutada por empresas contratadas por el mismo. Así pues, cuando los trabajos de obras o mantenimiento afecten a las





Región de Murcia  
Consejería de Salud



instalaciones mantenidas por la adjudicataria ésta pondrá al servicio del HCUVA cuantos medios humanos y materiales sean necesarios y en los horarios determinados por él.

La empresa adjudicataria deberá asegurar y establecer los mecanismos necesarios para que las instalaciones descritas funcionen de forma ininterrumpida, y de una forma eficaz y eficiente.

La empresa adjudicataria deberá efectuar trabajos de seguimiento de eventos relacionados con video grabación, control de acceso, intrusismo y video corporativo a petición del servicio del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca. Llevará un control en papel de las actuaciones que así decida el servicio, salvando y guardando los datos de interés personal de acuerdo con la Ley de Protección de Datos y Ley de Seguridad privada.

Ejecutará copia y custodia de las grabaciones y otros eventos, que sean requeridos por la Dirección del Hospital, o a través del Servicio de Asesoría Jurídica, que hayan sido solicitados por las fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Municipal, etc.), así como el Poder Judicial.

### 7.1. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

Durante la prestación del servicio la Empresa Adjudicataria deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Confeccionará y ejecutará el plan de mantenimiento, la organización del servicio y los protocolos a seguir, para la mejor y más eficaz prestación del servicio de mantenimiento. Asimismo, supervisará la ejecución del plan de trabajo.
- b) Avisará con al menos 1 semana de antelación de aquellos trabajos que puedan afectar de forma significativa al normal funcionamiento de las instalaciones, tales como cortes programados del suministro eléctrico.
- c) Los planes de mantenimiento en cualquiera de sus modalidades recogerán las recomendaciones y exigencias legales en su planificación, programación y ejecución.
- d) Someterá a la aprobación del HCUVA el plan de mantenimiento, en cualquiera de sus modalidades, a llevar a cabo sobre la infraestructura objeto del servicio de mantenimiento a contratar.
- e) Propondrá por escrito al HCUVA, en relación con 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.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 7.2. HERRAMIENTAS Y ELEMENTOS AUXILIARES

Las herramientas, elementos auxiliares y de locomoción, para la prestación del servicio serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

Las herramientas y elementos auxiliares que la Empresa Adjudicataria relacione como recurso técnico a disposición del servicio de mantenimiento a prestar se hallarán en todo momento disponibles para su uso y, ubicadas al alcance de los operarios de mantenimiento que las precisaran, recayendo sobre su responsabilidad, el cuidado y control de estas.

Todos los equipos de medida dispondrán de certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado. La Empresa Adjudicataria deberá establecer y cumplir un plan de calibración adecuado para todos los equipos de medida ofertados a disposición del servicio; dicho plan se adjuntará a su oferta para evaluación del presente servicio. En caso de utilizar elementos diferentes a los ofertados una vez iniciado el servicio, la Empresa Adjudicataria deberá aportar los certificados de calibración correspondientes y acreditar su adhesión al plan de calibración.

Los medios de locomoción puestos a disposición del contrato deben de ser capaces de trasladar tanto a los medios humanos como a las herramientas necesarias, tales como escaleras, en condiciones seguras a los centros periféricos objeto de este contrato. Deberán contar con toda la documentación de circulación al día y su correspondiente seguro.

## 7.3. MATERIALES, CONSUMIBLES O FUNGIBLES

La empresa Adjudicataria estará obligada a contar con todos los elementos y utensilios necesarios para satisfacer las exigencias de mantenimiento del presente pliego en lo que respecta a las herramientas, equipos y aparatos de medida que tengan que manejar su personal.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato una bolsa económica por importe de 60.000 € anuales, IVA excluido, con cargo a la cual deberá sufragar dichos costes durante el periodo de vigencia inicial del contrato.

Los materiales de esta bolsa se deberán de justificar o acreditar su valor adecuadamente; para ello podrán adjuntar albarán o factura de compra cargada a la Empresa Adjudicataria, en su defecto se utilizará tarifa de precios vigentes del fabricante o distribuidor de reconocido prestigio que represente precio medio de mercado.

En caso de prórroga, el contratista estará obligado a poner a disposición del contrato una bolsa cuyo importe se calculará proporcionalmente a la duración de dicha prórroga. A estos efectos, se entiende por materiales propios de equipos e instalaciones y repuestos, por una parte, todos aquellos que ocupan un lugar permanente en la instalación, siendo necesario sustituirlos por



Región de Murcia  
Consejería de Salud



rotura, desgaste o mal funcionamiento, y por otra, todos aquellos productos de carácter consumible que sean fundamentales para el correcto estado, servicio o funcionamiento de los equipos e instalaciones.

Una vez agotado el importe de la bolsa, será por cuenta de la administración la adquisición de dichos materiales a excepción de los componentes, equipos o instalaciones que se encuentren en cobertura por garantía y de aquellos cuya sustitución esté motivada por negligencia del personal adscrito al contrato, debidamente justificada por el responsable del mismo.

Finalizado el plazo de vigencia inicial del contrato o, en su caso, de sus posibles prórrogas, deberá descontarse de la última factura el importe de la bolsa que no haya sido consumido. La financiación de los costes derivados de materiales propios de los equipos e instalaciones, así como sus repuestos, con cargo a la bolsa, requiere la tramitación de los siguientes procedimientos en función del tipo de mantenimiento y del nivel de gravedad de la reparación requerida:

- Cuando una operación de mantenimiento correctivo no urgente conlleve la sustitución de un elemento o de una pieza de recambio, la empresa elevará, en un plazo no superior a cinco días hábiles, la consulta pertinente al responsable del contrato, acompañada de un presupuesto económico desglosado en precios por unidad y de un informe justificativo de la necesidad del recambio, para que ésta sea aceptada en su caso.
- Cuando una operación de mantenimiento correctivo urgente conlleve la sustitución de un elemento o de una pieza de recambio la empresa elevará, en un plazo no superior a dos días hábiles, la consulta pertinente al responsable del contrato, acompañada de un presupuesto económico desglosado en precios por unidad y de un informe justificativo de la necesidad del recambio, para que ésta sea aceptada en su caso.

## 8. GESTION DEL SERVICIO

### 8.1. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El HCUVA, a través del SIOM, llevará a cabo el control y supervisión necesaria, coordinando y verificando los trabajos que la Empresa Adjudicataria realice, con el fin de asegurar que la conducción y mantenimiento de la infraestructura objeto del contrato, se ejecute en todo momento conforme a las exigencias del presente PPT, programa de mantenimiento aprobado y compromisos contractuales.

No se reconocerá ningún trabajo realizado o material instalado fuera de contrato que no cuente con el visto bueno previo a la realización de estos por parte del HCUVA.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



La información en formato digital de toda la actividad desarrollada por la Empresa Adjudicataria deberá estar disponible en todo momento para el SIOM del HCUVA.

## **8.2. INFORMES DE ACTIVIDAD.**

Mensualmente la Empresa Adjudicataria presentará un informe resumen de la actividad desarrollada durante el mismo, indicando las tareas realizadas, el seguimiento del plan de mantenimiento, comentarios generales, reflejando de forma explícita la parte no ejecutada y su exposición de motivos, así como de cualquier incidencia que sea importante destacar.

## **8.3. COORDINACIÓN, CONTROL E INSPECCIÓN.**

Las labores y/o criterios de ejecución de los trabajos de la Empresa Adjudicataria, nunca serán contrapuestos a las directrices del HCUVA, cuando además esto suponga cambio en los criterios de explotación, la Empresa Adjudicataria deberá atender a lo indicado por la Dirección del HCUVA.

Particularmente, la Empresa Adjudicataria colaborará y adaptará su funcionamiento o procedimientos a lo indicado por los Servicios de Sanidad, Industria y Energía, y la normativa aplicable.

El HCUVA se reserva el derecho a intervenir en las labores de la Empresa Adjudicataria cuando considere imprudente la realización o no de las tareas de mantenimiento encomendadas, repercutiendo el coste de dicha intervención, en forma de descuento, sobre la siguiente factura a emitir por la misma.

Para ejercer las funciones de control e inspección, el HCUVA podrá tomar en cualquier momento las medidas que considere oportunas para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a las que está sometida la Empresa Adjudicataria como consecuencia del PCAP, del presente PPT y de las que se contemplen en el contrato que de ellos se derive.

El Personal del SIOM del HCUVA podrá realizar visitas de inspección siempre que lo estime conveniente, encontrándose presente el personal encargado del mantenimiento en el momento de su realización, o cotejar las diferentes operaciones realizadas con las que figuran en los partes.

La Empresa Adjudicataria acepta las instalaciones actuales, y tiene conocimiento de la naturaleza de los edificios, estado de todas las instalaciones y equipos cuya gestión se les encomienda y las condiciones particulares de acceso ligadas a la seguridad y a la especificidad de los edificios y sus instalaciones.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 9. ACUERDO DE NIVEL DE 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 el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, para que en la misma se pueda prestar el servicio sanitario habitual a cargo del sistema público de salud.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establecen.

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



Región de Murcia  
Consejería de Salud



### 9.1. TRANSFERENCIA DEL RIESGO. DE INDICADORES Y FALLOS

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riesgos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado "solicitud de trabajo" que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el apartado 9.9 de este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- Leve. La actividad asistencial y/o administrativa aún permanece/n inalterada/s, pero puede/n ser menoscabada/s.
- Moderado. La actividad asistencial y/o administrativa se ha/n menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha/n interrumpido, parcial o totalmente, la actividad asistencial y/o administrativa.
- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

Por actividad asistencial ha de concebirse aquélla que es realizada por profesionales sanitarios. Por actividad administrativa, aquélla que es realizada por profesionales no sanitarios.

Se subraya que declarar impacto en la actividad asistencial y/o administrativa (indicadores de disponibilidad moderado y severo), será lícito aun cuando la causa de aquél se ubique en una zona en la que no se preste actividad alguna, tal como un aseo o una sala técnica en la que se hallen los climatizadores que den servicio, p. ej., a la unidad de cuidados intensivos del centro hospitalario.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 9.2. DEPENDENCIA DE LA ZONA ASISTENCIAL

Grosso modo, parece lógico pensar que, entre otros factores, la zona asistencial en la que se vulnere un indicador graduará la consecuencia de la incidencia oportuna. A tal efecto, piénsese, p. ej., que en un quirógrafo el tiempo apremia; no tanto en una consulta o en un despacho administrativo.

Los centros han sido estructurados a efectos funcionales en las siguientes Áreas que se agrupan en función de su nivel de criticidad para la prestación del servicio sanitario:

| UNIDAD                                                              | CLASIFICACION |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| Areas no detalladas                                                 | Bajo riesgo   |
| Hospital de Día Quirúrgico                                          | Crítica       |
| Unidad de Cuidados Intensivos                                       | Crítica       |
| Urgencias                                                           | Crítica       |
| Bloque quirúrgico                                                   | Crítica       |
| Diálisis                                                            | Crítica       |
| Hemodinámica                                                        | Crítica       |
| Anatomía Patológica                                                 | Intermedia    |
| Centros de Salud y Consultorios                                     | Intermedia    |
| Consultas Externas - Gabinetes                                      | Intermedia    |
| Consultas Hospital de día Quirúrgico                                | Intermedia    |
| Diagnóstico por imagen                                              | Intermedia    |
| Hospital de Día Médico                                              | Intermedia    |
| Laboratorios                                                        | Intermedia    |
| Radioterapia                                                        | Intermedia    |
| Rehabilitación                                                      | Intermedia    |
| Unidades de Hospitalización y otros puestos con pacientes encamados | Intermedia    |



Región de Murcia  
Consejería de Salud



### 9.3. TIEMPO DE CORRECCIÓN

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (Bajo riesgo, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

|      |             | INDICADOR |          |      |
|------|-------------|-----------|----------|------|
|      |             | SEVERO    | MODERADO | LEVE |
| ZONA | CRITICA     | 15        | 60       | 240  |
|      | INTERMEDIA  | 60        | 240      | 960  |
|      | BAJO RIESGO | 240       | 960      | 3840 |

Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo "corre" de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no critica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a "15 días", dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

### 9.4. PROPIEDAD RECURSIVA

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  $\leftrightarrow$  incidencia  $\leftrightarrow$  fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:





Región de Murcia  
Consejería de Salud



| ¿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.

### 9.5. 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.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 9.6. PENALIDAD

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

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

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción (9,756 Euros).

n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.

m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:

|     | LEVE | MODERADO | SEVERO |
|-----|------|----------|--------|
| CTI | 1,00 | 2,00     | 4,00   |

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

|     | BAJO RIESGO | INTERMEDIA | CRÍTICA |
|-----|-------------|------------|---------|
| CTZ | 0,50        | 1,00       | 1,50    |

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

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

## 9.7. 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





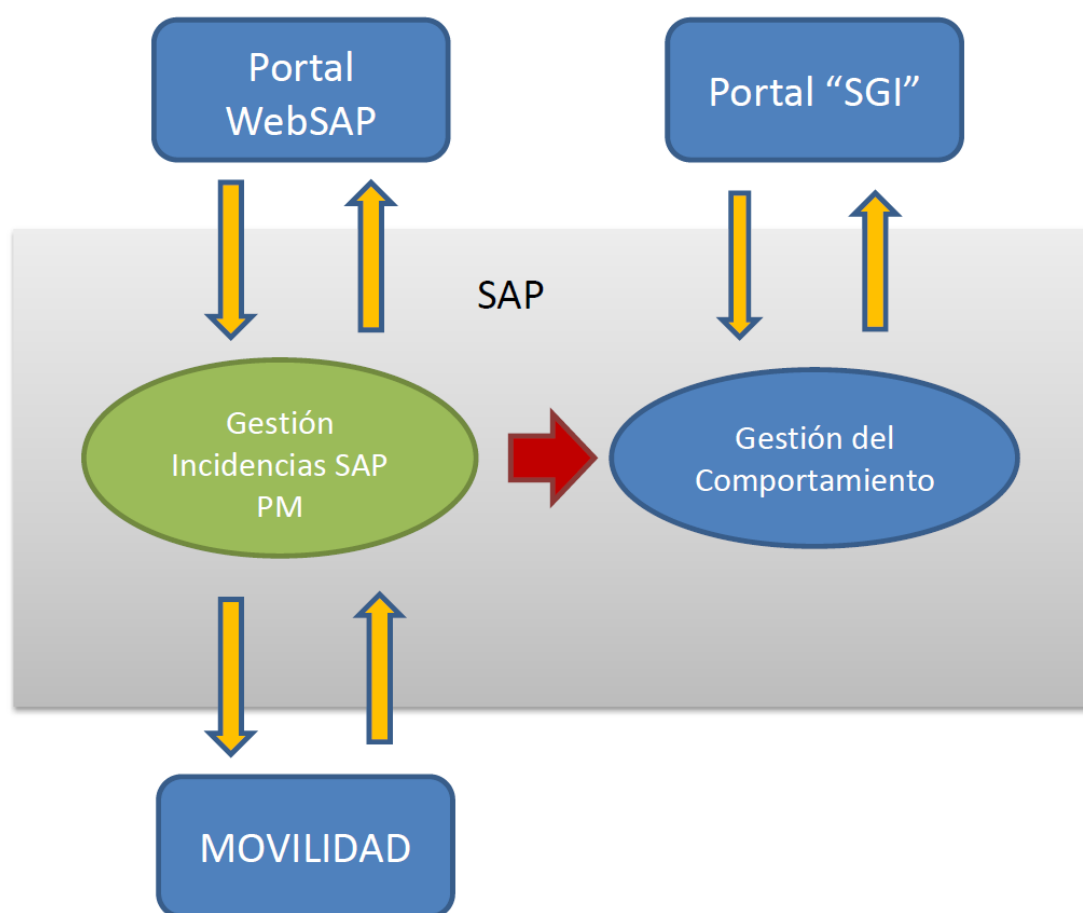
Región de Murcia  
Consejería de Salud



SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente, como:



En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- 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 un portal seguro.

### 9.8. DE LAS IMPUGNACIONES Y DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Será la Comisión de seguimiento del contrato, que se reunirá con una periodicidad trimestral, 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 intrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.

### 9.9. INDICADORES DE CALIDAD

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

**Grupo 1:** Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

**Grupo 2:** Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

**Grupo 3:** Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

**Grupo 4:** Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

**Grupo 5:** Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan 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. Falta de PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo. | LE        |





Región de Murcia  
Consejería de Salud



| Código indicador calidad | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Severidad |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 01.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                      | MO        |
| 01.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.                                                                                                                                                        | SE        |
| 02.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.                                                                                                                                                                                                                     | LE        |
| 02.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.                                                                                                                                                                                                              | MO        |
| 02.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad.                                                                                             | SE        |
| 03.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.                                                                                                                                      | LE        |
| 03.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.                                                                                                                               | MO        |
| 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        |



Región de Murcia  
Consejería de Salud



| Código indicador calidad | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Severidad |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 04.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.                                                                                                                                                                                  | LE        |
| 04.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.                                                                                                                                                                         | MO        |
| 04.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.                                              | SE        |
| 05.01                    | Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.                                                                                                                                   | LE        |
| 05.02                    | Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.                                                                                                                            | MO        |
| 05.03                    | Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad. | SE        |

#### 9.10. 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



Región de Murcia  
Consejería de Salud



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.

Al menos trimestralmente se reunirá una Comisión de Seguimiento del Contrato, formada por el responsable del contrato por parte del HCUVA y por el interlocutor técnico designado por la Empresa Adjudicataria, asistidos por las personas de apoyo técnico y administrativo que consideren, al objeto de analizar aquellos fallos que la Empresa Adjudicataria no asuma de conformidad. Si persiste la discrepancia entre las partes en el análisis y valoración de estos fallos, el responsable del contrato elevará al Director Gerente del HCUVA propuesta razonada de deducción económica de los citados fallos, para su resolución, previa audiencia a la Empresa Adjudicataria.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## 10. RECURSOS HUMANOS.

### 10.1. CUALIFICACIÓN

Para la ejecución de los trabajos de mantenimiento objeto de esta contratación, la Empresa Adjudicataria empleará personal propio, con dedicación exclusiva para la Gerencia del Área de Salud I, que deberá incluir como mínimo al que consta en el listado del personal que debe ser objeto de subrogación, en el que se indica el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación. Este personal se encontrará bajo la cobertura del Convenio Colectivo de Seguridad Privada vigente en el momento de la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá contar, para la ejecución del servicio con las siguientes figuras:

- A) Coordinador de Seguridad.
- B) Un Analista de sistemas.
- C) Dos Técnicos cualificados (oficial de 1ª) con habilitación profesional de PCI y seguridad.

#### A) Coordinador de Seguridad.

Tendrá categoría profesional según convenio de Jefe de Seguridad. Deberá ser el responsable del Área I en materia de seguridad, siendo su interlocutor. Estará destinado a la coordinación y supervisión de las personas que ingresan a las instalaciones.

Se requiere la acreditación de Director de Seguridad, de acuerdo con la normativa del Ministerio del Interior. Conocimiento acreditado en Sistemas de Seguridad, CCTV, Intrusión, PCI y seguridad lógica. La empresa dispondrá de un Coordinador de Seguridad en presencia física y localizado en las instalaciones del Área I debido a la responsabilidad y complejidad de sus labores deberá estar continuamente localizado a disponibilidad de la Dirección del Hospital, y a su requerimiento tanto en su jornada habitual a determinar como fuera de ella.

Deberá tener una experiencia de al menos 5 años en un puesto similar completos en centros hospitalarios de al menos 500 camas.

La figura de Coordinador de Seguridad será el interlocutor válido del Área I, para las funciones específicas de seguridad privada:

- Coordinación de servicios de seguridad de los edificios del Área I encargándose de la solución de incidencias que puedan surgir en los mismos para una mayor eficacia y cumplimiento.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- Coordinación de servicios de seguridad con los servicios de seguridad de los edificios anexos al Área I tales como galería comercial, parking, universidad, etc...
- El Análisis de situaciones de riesgo y la planificación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.
- Asegurar la colaboración de los servicios de seguridad con los de las correspondientes dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad.
- Deberá proponer o adoptar las medidas oportunas para la subsanación de las deficiencias o anomalías que observen o les comuniquen los vigilantes en relación con los servicios o los sistemas de seguridad, asegurándose de la anotación de la fecha y hora de la subsanación en el correspondiente libro-catálogo.
- Colaborará en las funciones que le sean asignadas dentro de la estructura de recursos técnicos y humanos, dentro del plan de emergencia del hospital según la norma básica de autoprotección. Pudiendo ostentar la figura del responsable de autoprotección del Área I.
- Control del estacionamiento de vehículos tanto de empresas externas como del personal.
- Control para garantizar que los trabajadores de las empresas externas que acceden a las instalaciones tengan la documentación firmada y autorizada por PRL.
- Cooperación con la Policía Judicial para la resolución de los hurtos, robos y otros delitos que se cometan dentro de las instalaciones hospitalarias.
- Interponer las denuncias que se le soliciten, ante la autoridad competente de los actos delictivos que se produzcan en toda el área I.
- Control y funcionamiento del Plan de Seguridad.
- Analizar las situaciones de riesgo.
- Supervisar y dirigir las actuaciones de los vigilantes de seguridad, cumplimiento de las normas y servicios planificados.
- Supervisar los sistemas de seguridad electrónica y seguridad lógica junto con el Analista de Sistemas.
- Aquellas que sean indicadas por el Área de Salud I, dentro del ámbito de su competencia.

## **B) Analista**

Personal que prestará apoyo al Coordinador de seguridad en materia de elementos electrónicos e informáticos en los distintos servicios de mantenimientos instalados en el hospital, llevando el control diario de averías internas del propio centro.

Deberá tener una experiencia mínima de 5 años completos en sistemas de PCI y Seguridad en centros hospitalarios de al menos 500 camas.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



Contará con formación mínima en Analista de Sistemas Informáticos o equivalente, deberá tener los conocimientos necesarios en cada uno de los sistemas del HCUVA y del Área de salud (DORLET, GENT, GEUTEBRUCK, DESICO, SQL SERVER ), con la finalidad de que las instalaciones se encuentren siempre en el mejor estado de funcionamiento, explotación y mantenimiento.

Colaborará en las funciones a desarrollar por el personal de seguridad dentro de la estructura de recursos técnicos y humanos, dentro del plan de emergencia del HCUVA, según la norma básica de autoprotección, incorporará a su equipo un Analista, para los Sistemas de CCTV, CCAA, Intrusión y PCI con titulación superior en desarrollo de aplicaciones informáticas con los conocimientos necesarios y habilidades en Seguridad Interna para el buen funcionamiento, explotación y mantenimiento de las instalaciones existentes en HCUVA. Esta persona desempeñará sus funciones de forma física en el hospital en jornada laboral completa, en el turno establecido por la Dirección del Hospital, en función de las necesidades del servicio:

- Adaptar y diseñar sistemas de seguridad para mejorar los sistemas y aplicar los avances tecnológicos que van surgiendo.
- Elaborar informes acerca del estado de funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Gestiona el mantenimiento y la reparación de los sistemas de seguridad llevando el control de los programas y la evaluación de métodos y tiempos.
- Elabora, mediante programas de diseño gráfico o CAD, la planimetría de obra con la ubicación y la señalización de los equipos y sistemas de seguridad a instalar el recorrido y cableado y las cotas pertinentes a la instalación.
- Diseña e implanta los sistemas de seguridad bajo la supervisión del Jefe de Seguridad y comprobar su buen funcionamiento, siendo esta función de los sistemas de seguridad proteger los objetos y bienes inmuebles de robos, efectuar controles de televisión, realizar controles de presencia, etc. Esto implica:
  - Sistemas de detección de intrusión (como por ejemplo, sistemas de detección volumétricos, infrarrojos, por microondas, etc.
  - Sistemas de vigilancia por CCTV (circuitos de televisión).
  - Sistemas de control y accesos a recintos o edificios.
- Supervisar los sistemas de seguridad electrónica y seguridad lógica (Ciberseguridad).



Región de Murcia  
Consejería de Salud



### C) Técnicos cualificados.

Dos técnicos (Oficial 1ª) especialistas en instalaciones de protección contra incendios.

Se trata de personal que desarrollará las tareas de mantenimiento conductivo de las instalaciones, así como de la puesta a punto de estas. Estará a disposición del Analista y para la adaptación y reparaciones de las instalaciones de los centros.

Deberán contar con una experiencia mínima de 5 años completos en centros hospitalarios de al menos 500 camas. Deberán contar con certificados de profesionalidad para las labores de mantenimiento y subsanación de anomalías en PCI.

El personal que prestará apoyo al contrato responderá a las siguientes necesidades:

- a) Deberán cubrir al menos 1 turno de trabajo, abarcando como mínimo el horario comprendido entre las 7:30 h y las 15:30 h de Lunes a Viernes. En casos puntuales este horario podrá modificarse por indicación expresa de la Gerencia del Área de Salud I, siempre y cuando este horario derive en un mejor funcionamiento de las instalaciones.
- b) Deberán prestar atención a las peticiones de la Gerencia del Área de Salud I sin limitación de horario, 24 h al día y 365 días al año.
- c) Contarán de cuantas acreditaciones o certificaciones sean necesarias para la realización de los trabajos que realice.
- d) Cuando la Gerencia del Área de Salud I considere que, por circunstancias de urgencia que tengan relación con alguna de las instalaciones incluidas en el ámbito del presente PPT, se requiera la presencia inmediata del responsable y/o personal asignado a las labores diarias y conector de esa actividad, este deberá personarse en el lugar que le sea indicado en un plazo máximo de 1 hora.
- e) Apoyarán a la Gerencia del Área de Salud I en las labores adicionales que se le requiera, tanto ordinarias como extraordinarias.
- f) Facilitarán y emitirán todo tipo de información y documentación que el Área de Salud le solicitase con relación a las tareas y obligaciones contraídas.

Cuando el referido personal no procediera con la debida corrección o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, la Gerencia del Área de Salud I podrá exigir de la Empresa Adjudicataria que sustituya al trabajador o trabajadores motivo del conflicto.

Para situaciones de emergencia, la Empresa Adjudicataria del servicio dispondrá de guardia localizada de los responsables técnicos, que actuarán como refuerzo del servicio establecido.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



La Empresa Adjudicataria deberá prever la ampliación de la jornada laboral del personal a su cargo, cuando las circunstancias o la necesidad así lo exijan.

En caso de enfermedad, vacaciones u otras circunstancias equivalentes, la Empresa Adjudicataria asegurará en todo momento la presencia mínima contratada del personal cualificado para la prestación del servicio.

El personal de la Empresa Adjudicataria deberá firmar diariamente, tanto al inicio como al final de la jornada de trabajo, en una hoja de registro, u otro sistema análogo, que estará en el SIOM, donde dejarán constancia de las entradas y salidas a los centros.

La Empresa Adjudicataria no podrá cambiar a su personal designado para realizar las labores indicadas en el presente PPT sin contar con la autorización previa de la Gerencia del Área de Salud I o de quien esta establezca.

La Empresa Adjudicataria no podrá cambiar a sus técnicos designados para realizar las labores indicadas en el presente PPT sin contar con la autorización previa de la Gerencia del Área de Salud I o de quien esta establezca.

La Empresa Adjudicataria del Servicio de Mantenimiento estará obligada a uniformar, por su cuenta, a todo el personal que utilice para la ejecución de los trabajos contratados, debiendo incorporar al mismo una tarjeta identificativa colocada en lugar visible. El modelo y color de los uniformes será sometido previamente por la Empresa Adjudicataria a la aprobación por la Dirección del HCUVA. Así mismo deberá someterse a las normas que sobre control de seguridad establezca el HCUVA.

La Empresa Adjudicataria no podrá cambiar a sus técnicos designados para realizar las labores indicadas en el presente PPT sin contar con la autorización previa de la Dirección del HCUVA o en quien esta delegue.

El Coordinador/Jefe de seguridad y el Analista estarán a disposición del servicio, en calidad de responsables técnicos en la parte de este correspondiente a su ámbito de trabajo. Se deberán respetar los mismos requisitos para los sustitutos que ocupen el puesto de estos cuando se encuentren de permiso vacacional, baja médica, etc., Del mismo modo, para los técnicos que realicen las labores diarias (tomas de muestras, reparaciones, limpiezas, etc.,...), se exigirá que estén en posesión de los carnés correspondientes de acuerdo a las tareas que realicen.

Asimismo, será autorizado por la Dirección Técnica del Hospital la incorporación al desarrollo de las ejecuciones del contrato de cualquier personal técnico o de apoyo, tanto de la empresa, como de posibles subcontratas, debiendo previamente acreditar su formación, y acreditar el mantenimiento de la misma, pudiendo ser objeto de cambio, si en el desarrollo de sus labores no resultasen óptimos y seguros sus trabajos.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



Los técnicos asignados tendrán dedicación exclusiva al Hospital, adecuándose en todo momento a las necesidades de los diferentes servicios y a la actividad asistencial, debiendo ser su número suficiente para las labores a desarrollar. Este personal tendrá que ser aprobado por la Dirección Técnica del Hospital, debiendo firmar un compromiso de confidencialidad de la información tratada, manteniendo, además, los procedimientos de calidad establecidos en el Hospital.

En el caso de necesidad realmente urgente, el Hospital podrá requerir la presencia del personal adscrito al contrato fuera del horario habitual de trabajo, por lo que el personal deberá estar localizado durante las 24 horas del día, todo el año, mediante cualquier sistema de localización, teléfono móvil, buscapersonas, etc.

Asimismo, si las necesidades del servicio lo requieren por puntas de trabajo o trabajos de reparaciones imprevistos, será objeto de los técnicos su prolongación de jornada hasta la realización y terminación de los trabajos.

La Dirección del Centro se reserva el derecho de poder solicitar la sustitución de cualquier técnico del Servicio cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no resulte satisfactorio. Cualquier petición realizada mediante escrito dirigido a la empresa adjudicataria, deberá resolverse en un plazo no superior a las 72 h siguientes, no suponiendo gasto adicional alguno.

## 10.2. SEGURIDAD E HIGIENE

Asimismo, el personal que aporte el adjudicatario para la realización del servicio objeto del presente contrato no generará ningún tipo de derecho frente al SERVICIO MURCIANO DE SALUD ni al Hospital "Virgen de la Arrixaca". Será el contratista el que poseerá y mantendrá los derechos y obligaciones frente a su personal inherente a su calidad de empresario, de acuerdo con lo previsto por la vigente Legislación laboral, sin que en ningún caso el SERVICIO MURCIANO DE SALUD resulte responsable de las obligaciones surgidas entre el contratista y su personal, aun cuando los despidos que el adjudicatario adoptase, fuesen como consecuencia de incumplimientos y de la estricta aplicación del contrato. No obstante, el adjudicatario deberá informar puntualmente a los responsables del Centro sobre cualquier medida de las citadas anteriormente aplicada a sus trabajadores u otra variación referente a los puestos de trabajo asignados al Servicio.

El contratista dotará al personal que utilice para la ejecución del contrato de todos los medios de seguridad, uniformes, herramientas, manuales, aparatos de medida, máquinas-herramientas, equipos especiales, y en general cualquier mecanismo o aparataje necesario para su desarrollo y culminación.





Región de Murcia  
Consejería de Salud



Será obligación del contratista uniformar por su cuenta al personal durante las horas en que se realice el trabajo, poniéndose de acuerdo con la Dirección del Hospital "Virgen de la Arrixaca" en cuanto a colores y modelos de los mismos. No se utilizarán pijamas, batas, gorros ó mascarillas del Centro, salvo cuando por indicación de un responsable sanitario, sea preciso su uso como barrera física de protección.

El personal llevará sobre el uniforme una placa distintiva con fotografía y datos personales. Dicha placa que deberá ser aportada por el adjudicatario, deberá ir refrendada con firma y sello de la correspondiente Dirección del Hospital, y a cuyo efecto dará cuenta de las altas y bajas que se produzcan, que irán acompañadas de la placa de identificación para su control por la Dirección del Hospital.

Cuando este personal no procediera con la debida corrección dentro del Centro o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, la Dirección del mismo podrá exigir del contratista que prescinda del trabajador en cuestión para los servicios de esta contrata.

Será obligación del adjudicatario informar suficientemente a su personal de las especiales características y de la forma en que se debe efectuar el servicio en el Hospital y los Centros de Atención Primaria, en especial al personal que cubra bajas o permisos.

La empresa Adjudicataria se compromete a utilizar la información a la que tiene acceso, como consecuencia de la ejecución del presente contrato, con los fines exclusivos de gestión para los que ha sido autorizada, así como a conservar la confidencialidad sobre toda aquella información afectada por las disposiciones y principios de la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y disposiciones de desarrollo y concordantes, adaptando para ello las medidas de seguridad de dicha información que resulten necesarias. A tal efecto, los trabajadores firmarán, al inicio del contrato un "Acuerdo de Confidencialidad" respecto a los datos de los Centros Asistenciales.

El contratista será responsable ante los Tribunales de Justicia de Murcia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el ejercicio de su profesión en el Hospital con motivo de la ejecución del contrato.

El contratista no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros datos algunos de los trabajos contratados ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización del Hospital. En todo caso el contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



### 10.3. OBLIGACIONES EN MATERIA LABORAL.

Será necesario que figure en la plantilla de la empresa adjudicataria en la categoría profesional que corresponda, es decir; grupo de cotización, acreditándolo trimestralmente al Hospital mediante la presentación de los documentos TC1 y TC2, y en cualquier caso, se aportarán los documentos oficiales que acrediten el estado contractual de los trabajadores en cuanto al grupo de cotización a la seguridad social que se aplica.

El contratista responderá civil y, en su caso penalmente, de todos los daños y perjuicios, corporales, materiales o consecuenciales causados al Hospital, a su Personal (fijo, temporal o interino, estatutario, laboral o funcionario), a usuarios o a terceros, por acción u omisión, que se deban o deriven del funcionamiento normal o anormal de los aparatos, elementos o sus instalaciones incluidos o utilizados en la realización del presente contrato, así como por la existencia de cualquier clase de vicio o defecto.

El contratista contará con el personal necesario para la ejecución del contrato, con objeto de obtener un óptimo nivel de calidad. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo el Hospital contratante y el Servicio Murciano de Salud del todo ajenos a dichas relaciones laborales. El contratista procederá inmediatamente, si fuere necesario, a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

En caso de que la empresa licitadora tenga la necesidad de subcontratación de diversos servicios del pliego, tendrá la limitación que establece la actual normativa en materia de contratación pública, así como deberá tener previa autorización de la Dirección Técnica del Hospital. En la oferta deberá acreditar, mediante compromiso escrito, el alcance de la subcontratación para poder ser valorado, no pudiendo ser objeto de cambio posterior, en caso de resultar adjudicatario, si no tiene la autorización previa de la Dirección Técnica del Hospital.

En todo caso, el contratista se obliga a comunicar al Hospital la plantilla inicial y las variaciones que se produzcan en el personal que por su cuenta destina a los servicios que se contratan, y ello al objeto de que se provea de la correspondiente autorización para su acceso a los lugares de trabajo.

## 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Empresa Adjudicataria estará a disposición de la gerencia del HCUVA en todo lo relacionado a la Coordinación de Actividades Preventivas.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



La empresa adjudicataria deberá contar con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R. D. 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, a fin de evitar y prevenir los potenciales riesgos existentes en el Hospital a su personal y al del Centro. Igualmente colaborará con los Servicios Técnicos del Hospital en esta materia.

Con carácter general, la Empresa Adjudicataria se ajustará en todo momento a lo dispuesto por la legislación vigente en todo lo referente a norma de protección y seguridad exigibles en relación al servicio realizado. En particular, la Empresa Adjudicataria estará obligada a cumplir con la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, siendo su incumplimiento motivo de resolución del contrato.

Para llevar a cabo dicha coordinación, la Gerencia del HCUVA hará entrega del Manual de Información para Empresas Externas Contratistas del SMS. Esta información podrá ser complementada o modificada cuando se produzcan cambios en los riesgos del HCUVA que sean relevantes a efectos preventivos.

Será responsabilidad de cada empresa, previo al inicio de los trabajos, informar del contenido del Manual de Información para Empresas Externas Contratistas del SMS a los trabajadores que vayan a realizar trabajos en el HCUVA, y exigir su cumplimiento, siendo extensivas estas obligaciones a las posibles subcontratas.

Asimismo, la Empresa Adjudicataria, antes del inicio de los trabajos, deberá aportar y remitir a la Coordinadora de Actividades Empresariales del Área I Murcia Oeste la siguiente documentación:

- Riesgos Laborales y Medidas Preventivas de los trabajadores que desarrollen sus tareas en el HCUVA.
- Relación nominal permanente de los trabajadores que vayan a realizar tareas en el HCUVA.
- Acreditación de la cualificación y formación acorde a las tareas a realizar.
- Listado de equipos de trabajo y maquinaria, así como garantías de conformidad de dichos equipos con la normativa aplicable.
- Relación de Equipos de Protección Individual entregados.
- Acreditación de la formación e información de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



- Acreditación del cumplimiento de la obligación en cuanto a Vigilancia de la Salud, comunicando si hubiere algún trabajador especialmente sensible, indicando las medidas de protección.
- Comunicación e Investigación por parte de la Empresa de los Accidentes de Trabajo. En caso de Accidente de Riesgo Biológico que requiera actuación inmediata, la primera asistencia podrá efectuarse en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales o Servicio de Urgencias del Hospital, siendo la misma facturada a la Mutua correspondiente.
- Normas de seguridad e instrucciones de trabajo en caso de actividades consideradas legalmente como peligrosas.
- Declaración responsable de la empresa de los medios de coordinación oportunos en caso de subcontratar con otras empresas parte de los servicios.

En caso de que un trabajador de la Empresa Adjudicataria sufra un accidente laboral en el desempeño de sus funciones, la dirección de la mencionada empresa enviará con la mayor brevedad posible un informe de las causas del mismo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del HCUVA mediante el procedimiento que considere oportuno.

## 12.OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

La empresa adjudicataria deberá presentar, antes del inicio de la prestación del servicio, una relación previsible de residuos que pudieran ser generados durante el desarrollo o prestación del servicio, indicando tipología (peligrosidad y código LER) y la planificación de la correcta gestión de estos de acuerdo a la normativa aplicable, aspecto que correrá por cuenta del adjudicatario. En cualquier caso, la gestión de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos que vaya asociada a la prestación del servicio y cuya generación tenga lugar en el Hospital o en los centros periféricos se hará conforme a las indicaciones del personal de Gestión Medioambiental del Área de Salud I – Murcia Oeste.

La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar la documentación correspondiente a la gestión de dichos residuos cuando así sea requerida formalmente por la Jefatura de Servicios Generales del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca.

La producción de residuos, así como el consumo de agua y de energía asociada a la producción de ACS y a la distribución y suministro en general de agua, se consideran los aspectos ambientales más estrechamente relacionados con el servicio objeto de contratación, por lo que se valorarán positivamente aquellas ofertas que incluyan propuestas o medidas dirigidas a minimizar o a incrementar el control de estos aspectos ambientales (reducción de la producción



Región de Murcia  
Consejería de Salud



de residuos o la peligrosidad de los mismos, reducción del consumo de agua o incremento en la capacidad de medición o monitorización de los flujos de agua, etc..).

La empresa adjudicataria, antes del inicio de la prestación del servicio, procederá a aceptar por escrito su compromiso formal de adaptar sus procesos de trabajo a los procedimientos y otros documentos del Sistema de Gestión Medioambiental aprobados por la Dirección del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca y que tengan relación, o interferencia, con la prestación del servicio. Igualmente, dicho compromiso, incluirá la difusión de dichos requisitos entre las personas que ejecuten el servicio.

Fdo. D. José Emilio Jiménez Cantero  
Jefe de Servicio del Servicio de Ingeniería, Obras y Mantenimiento  
Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca  
(Firmado y fechado electrónicamente al margen)

JIMENEZ CANTERO, JOSE EMILIO

04/12/2023 10:32:38

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) CARM-1be9abb8b-9288-4d8e-a83b-0050569b34e7



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## ANEXO I. EDIFICIOS CONTENIDOS EN LA INFRAESTRUCTURA

### I - A. HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA.

El Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca está configurado, entre otros, por los siguientes pabellones principales, situados en la pedanía de El Palmar (Murcia):

- Hospital General.
- Hospital Materno-Infantil.
- Hospital de Día.
- Anatomía Patológica.
- Policlínico.
- Edificio de mantenimiento.
- Salón de actos.
- Pabellón de gobierno.
- Lavadero Centralizado.
- Central Térmica.
- Gestión de Residuos.
- Almacén de inflamables.
- Almacén General.
- Almacén de gases medicinales.
- Grupos electrógenos.
- Caseta de seguridad.
- Dos plantas de producción de agua ultrapura.
- Galerías de comunicación.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## I - B. RELACIÓN DE CENTROS EXTERIORES AL HOSPITAL DEL ÁREA I- MURCIA OESTE.

| CENTROS DE SALUD-AREA I-MURCIA OESTE      |
|-------------------------------------------|
| CENTRO DE SALUD MU-SAN ANDRES             |
| CENTRO SALUD MENTAL DE SAN ANDRÉS         |
| CENTRO DE ESPECIALIDADES DR QUESADA SANZ  |
| CENTRO DE SALUD CAMPOS DEL RIO            |
| CENTRO DE SALUD DE MULA                   |
| CENTRO DE SALUD CAMPO DE CARTAGENA        |
| CENTRO DE SALUD DE ALJUCER                |
| CENTRO DE SALUD DE ALGEZARES              |
| CENTRO DE SALUD DE EL PALMAR              |
| CENTRO DE SALUD DE LA ALBERCA             |
| CENTRO DE SALUD DE ALHAMA                 |
| CENTRO DE SALUD DE ESPINARDO              |
| CENTRO DE SALUD DE LA ÑORA                |
| CENTRO DE SALUD DE ALCANTARILLA-CASCO     |
| CENTRO DE SALUD DE ALCANTARILLA-SANGONERA |
| CENTRO DE SALUD DE NONDUERMAS             |
| CENTRO DE SALUD DE SANGONERA VERDE        |



Región de Murcia  
Consejería de Salud



## ANEXO II. INSTALACIONES INCLUIDAS

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se enumera los componentes aproximados de las instalaciones incluidas en este pliego.

### 1. PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

#### Puertas y Compuertas RF

- Puertas de compartimentación con resistencia al fuego y todos sus elementos auxiliares (retenedores, cierre discriminador, bisagras, cerraduras, barras anti pánico, etc.), así como las compuertas corta fuegos existentes en todos los conductos de climatización, tanto impulsión como retorno, existentes en la instalación, así como todos sus elementos auxiliares para el correcto funcionamiento de las mismas.
- El mantenimiento y explotación de la aplicación de gestión técnica de integración con el sistema, para cumplimiento vial de evacuación, según Plan Autoprotección Emergencias Interno HCUVA.

#### Medios de Extinción de Incendios.

- Grupos de Bombeo Principal P.Gobierno y Helipuerto.
- BIEs.
- Rociadores y sus grupos.
- Sistemas de Tubería y Valvulería.
- Columnas Secas.
- Hidratantes.
- Sistemas de Extinción por Gas de Centros de Transformación, Laboratorios, CPDs, etc.
- Extintores Portátiles.
- El mantenimiento y explotación de las distintas aplicaciones de gestión técnicas para cada una de las centrales de Extinción utilizando los periféricos necesarios para cada una de ellas en los distintos edificios del HCUVA.

#### Medios de Detección de Incendios.

- Detectores Óptico-Térmicos, Térmicos, Convencionales, etc.
- Pulsadores.
- Módulos Interface.
- Sirenas.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



- Compuertas de Ventilación.
- Centrales de Incendios. Son 13 centrales de incendios, dos de ellas son Nodos principales.
- Barreras.

#### Software Gestion Incendios.

- Software de Gestion Gent.
- Software de mantenimiento CommTools.

## 2. SISTEMAS DE SEGURIDAD

#### Circuito Cerrado de Televisión e Intrusión

- Monitores, Teclados, Ratones.
- Detectores Volumétricos
- Codificadores
- Grabadores
- Cámaras
- Distribuidor de Datos y de Video
- Centrales de Intrusión

#### Sistema y Barreras de Control de Accesos

- Sistema Dorlet
- CPUs
- Lapas Magnéticas, Lectores, Tarjetas, Pulsadores de Emergencia.
- Integración al Sistema correspondiente
- Barreras



Región de Murcia  
Consejería de Salud



### 3. RELACION DE INSTALACIONES DISTRIBUIDAS EN EL AREA 1 DE SALUD MURCIA OESTE.

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se enumera los componentes aproximados de las instalaciones incluidas en este pliego

#### - HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO VIRGEN ARRIXACA:

(ALMACEN GENERAL, H.DIA, MATERNO INFANTIL, BLOQUE TECNICO, PABELLON DOCENTE, H.GENERAL, POLICLINICO, ANATOMIA, PET TAC, ANIMALARIO)

| EQUIPOS                                                    | UNIDADES |
|------------------------------------------------------------|----------|
| Puertas y Compuertas RF                                    | 1263     |
| Grupo de Presión (Uno en P. Gobierno y otro en Helipuerto) | 2        |
| Extintores                                                 | 1239     |
| Detección (13 centrales distribuidas por el hospital)      | 8500     |
| Columnas Secas                                             | 46       |
| Hidrantes                                                  | 20       |
| BIES                                                       | 358      |
| Puestos de Control                                         | 7        |
| Lectoras control de Acceso Dorlet                          | 274      |
| Cámaras                                                    | 159      |
| Barreras Acceso                                            | 10       |
| Grabadores Gscope 6000                                     | 2        |
| Grabador Geviscope                                         | 1        |
| Equipos Visualización con 4 Pantallas.                     | 1        |
| Centrales Intrusión                                        | 4        |
| Elementos Intrusión                                        | 300      |

#### - ALCANTARILLA CASCO.

| EQUIPOS                  | UNIDADES |
|--------------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO            | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO       | 90       |
| GRUPO PRESION            | 1        |
| EXTINTORES               | 23       |
| BIES                     | 7        |
| INTRUSION (ROTA SIN CRA) |          |
| CCTV                     | 2        |

#### - ALCANTARILLA SANGONERA.

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 17       |
| BIES       | 7        |
| INTRUSION  | 6        |





Región de Murcia  
Consejería de Salud



|      |   |
|------|---|
| CCTV | 4 |
|------|---|

- ALGEZARES

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 11       |
| BIES       | 2        |

- ALHAMA

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 15       |
| BIES       | 4        |

- ALJUCER

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 98       |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 22       |
| BIES               | 11       |
| INTRUSION          | 5        |
| CCTV               | 3        |

- CORVERA

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 3        |

- EL PALMAR

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 18       |
| EXTINTORES         | 20       |
| BIES               | 4        |
| INTRUSION          | 7        |
| CCTV               | 4        |



Región de Murcia  
Consejería de Salud



- **ESPINARDO**

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 14       |
| BIES       | 4        |
| INTRUSION  | 5        |
| CCTV       | 3        |

- **LA ALBERCA**

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 60       |
| EXTINTORES         | 15       |
| INTRUSION          | 7        |
| CCTV               | 4        |

- **LA ÑORA**

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 115      |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 30       |
| BIES               | 7        |
| INTRUSION          | 8        |
| CCTV               | 4        |

- **LA MULA**

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 166      |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 23       |
| BIES               | 8        |
| INTRUSION          | 7        |

- **CORVERA**

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 3        |
| BIES       | 2        |
| INTRUSION  | 3        |

04/12/2023 10:32:38

JIMENEZ CANTERO, JOSE EMILIO

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) CARM-1ae9ab8b-9288-4d5e-a83b-0050569b34e7





Región de Murcia  
Consejería de Salud



- QUESADA

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 115      |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 41       |
| BIES               | 11       |
| INTRUSION          | 9        |
| CCTV               | 4        |

- SALUD MENTAL

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 135      |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 33       |
| BIES               | 8        |
| INTRUSION          | 8        |
| CCTV               | 7        |

- SAN ANDRES

| EQUIPOS            | UNIDADES |
|--------------------|----------|
| CENTRAL FUEGO      | 1        |
| ELEMENTOS DE FUEGO | 95       |
| GRUPO PRESION      | 1        |
| EXTINTORES         | 61       |
| BIES               | 14       |
| CCTV               | 2        |

- SANGONERA LA VERDE

| EQUIPOS    | UNIDADES |
|------------|----------|
| EXTINTORES | 8        |

04/12/2023 10:32:38

JIMENEZ CANTERO, JOSE EMILIO

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) CARM-1ba9abb8b-9288-4d8e-a83b-0050569b34e7



Región de Murcia  
Consejería de Salud



ANEXO III. INSTALACIONES PARA REALIZAR EN ESTE CONTRATO

Nuevos elementos para suministrar e instalar incluidos en la prestación NUEVAS INSTALACIONES PARA EJECUTAR de este contrato en los centros de salud del Área 1 Murcia Oeste.

| CENTRO SALUD                 | DETECCION |         | G.PRESION | CCTV     |        | INTRUSION |              | PC SEG. |
|------------------------------|-----------|---------|-----------|----------|--------|-----------|--------------|---------|
|                              | ELEMENTOS | CENTRAL |           | GRABADOR | CAMARA | CENTRAL   | AMPLIFICADOR |         |
| CS ALCANTARILLA CASCO.24H    |           |         |           |          | 4      | 1         | 2            | 1       |
| CS ALCANTARILLA SANGONERA.T  | 125       | 1       | 1         |          | 4      |           | 2            |         |
| CS ALHAMA 24H                | 125       | 1       | 1         | 1        | 8      | 1         | 1            | 1       |
| CS MULA 24 H                 |           |         | 1         | 1        | 8      |           | 1            | 1       |
| CS ALJUCER T                 |           |         |           | 1        | 6      |           | 2            |         |
| CS EL PALMAR T               | 125       | 1       | 1         |          | 4      |           | 2            |         |
| CS ESPINARDO T               | 125       | 1       | 1         |          | 4      |           | 2            |         |
| CS LA ALBERCA T              | 50        | 1       |           | 1        | 4      |           | 1            |         |
| CS LA ÑORA T                 | 125       | 1       |           | 1        | 5      | 1         | 1            |         |
| CS NONDUERMAS T              |           |         |           | 1        | 2      | 1         |              |         |
| CS SAN ANDRES 24H            | 200       | 1       |           | 1        | 8      | 1         | 3            | 1       |
| CS SAN ANDRES SALUD MENTAL T | 300       | 1       | 1         |          | 4      | 1         | 3            |         |
| CS DR QUESADA T              |           |         |           |          | 4      |           | 4            |         |
| CS ALGEZARES.... 24 H        |           |         |           |          |        |           |              |         |
| CS SANGONERA LA VERDE T      |           |         |           |          |        |           |              |         |
| CS CORVERA T                 |           |         |           |          |        |           |              |         |





Región de Murcia  
Consejería de Salud



## Descripción de los elementos a Instalar en Centros de Salud Area 1, Murcia Oeste:

Detección compuesta por:

- Central Aguilera C1 o C2, dependiendo de los elementos necesarios.
- Elementos compatibles con Central Aguilera.

Grupo De Presión compuesto por:

- Depósito de 12000m3,
- 1 bomba Principal Eléctrica+ 1 Bomba Jockey de 12m3 por hora UNE 2012 anexo C,
- Colector de prueba para 12m3 por hora
- Acometida de llenado automático de agua más boya de nivel.

Elementos de Seguridad CCTV:

- Grabador IP con 8 puertos POE (compatible con protocolo ONVIF) +Monitor 27"
- Cámara IP POE Bullet o Minidomo según necesidad de 4 Megapíxel
- Partida necesaria de tubería libre de halógenos y cable UTP CAT6.

Elementos de Seguridad Intrusión:

- Central Ajax Hub 2 (conexión GSM y Ethernet)
- Volumétrico Ajax
- Pulsador Atraco Doble Botón
- Amplificador RF por (conexión Wifi y Ethernet)

Puesto Seguridad Vigilante:

- Duplicador HDMI
- Extensor Emisor Receptor HDMI+USBRaton+USBTclado
- Monitor 27".
- Cableado necesario.

### Relación de trabajadores del Expediente:

| NÚMERO DE ORDEN | SEXO H / M | CATEGORÍA          | TIPO DE CONTRATO | JORNADA | ANTIGÜEDAD | FECHA VENCIMIET. CONTRATO | SALARIO BRUTO ANUAL €.) | COSTE EMPRESARIAL ANUAL €. |
|-----------------|------------|--------------------|------------------|---------|------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1               | H          | ANALISTA           | INDEF.           | 100%    | 01/08/2020 |                           | 29.579,52               | 40.553,64                  |
| 2               | H          | OFICIAL DE PRIMERA | INDEF.           | 100%    | 01/08/2020 |                           | 24.137,76               | 33.092,76                  |

1).-Incluir salario bruto anual incluidos todos los complementos, si los hubiera sin cargas sociales.

**D. JAIME VIDAL SOLER** en representación de la empresa **SUPRA SEGURIDAD, S.L.**, con CIF **B73422586**, en mi condición de representante de la actual empresa prestataria del servicio objeto del contrato y como empleadora de los trabajadores afectados por posibles subrogaciones, **CERTIFICO** que los datos suministrados anteriormente son correctos y actualizados, no existiendo otros pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación (**EN SU CASO INDICAR SI EXISTEN PACTOS Y CONDICIONES**).

**Fecha y firma**