

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE EXPLOTACIÓN DE UN LOCAL SITUADO EN EL PASILLO PRINCIPAL DE LA PLANTA BAJA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO NIÑO JESÚS DE MADRID. (EXPEDIENTE AE 01/2016)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto la contratación de un Servicio de explotación de un local, de 29 m² aproximadamente, en el Hospital Universitario Niño Jesús de Madrid, en la zona que se señala en el plano adjunto al pliego.

Este Servicio será independiente de los otros servicios de hostelería que el Hospital presta a pacientes, acompañantes y trabajadores dentro de sus instalaciones y que comprenden una cafetería-restaurante para empleados, una cafetería-restaurante para el público y un servicio de vending.

2. PRESTACIONES

Al menos deberán venderse los siguientes productos:

- Prensa diaria y periódica.
- Material de papelería.
- Pequeños juguetes.
- Regalos.
- Otros productos similares (deberán expresarse en la oferta).

Estará rigurosamente prohibida la venta de:

- Alimentos perecederos.
- Todo tipo de labores del tabaco
- Todo tipo de bebidas
- Productos químicos o inflamables.
- Productos textiles.

Estará prohibida la prestación del servicio objeto de este pliego fuera del local que el Hospital pondrá a disposición del adjudicatario.

El Hospital se reserva el derecho de vetar la venta de productos concretos, o líneas de productos, cuando considere que entran en colisión con los intereses de otras contratas (cafeterías, Vending etc.) o los que considere inadecuados.

3.- INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN

3.1. Las obras o reformas necesarias para la instalación de la tienda se realizará, por parte de la empresa adjudicataria, en un plazo máximo de 2 meses a partir de la

comunicación de adjudicación. Debe intentarse que el plazo desde la puesta a disposición del adjudicatario, hasta la apertura de la tienda sea el menor posible. Este factor debe exponerse muy claramente en la oferta, y será objeto de análisis en la adjudicación. La ejecución de las obras o reformas deberá realizarse de forma que no interfieran con la normal actividad del Hospital Niño Jesús y minimizar las molestias a los usuarios del hospital.

3.2. La empresa adjudicataria realizará la explotación de la tienda a su riesgo y ventura, corriendo por su cuenta las operaciones de instalación, permisos, licencias y cuantas autorizaciones sean necesarias para su apertura y explotación.

3.3. A estos efectos, los ofertantes deberán presentar un proyecto y memoria de las reformas a realizar y equipos a instalar. Este proyecto y memoria deberán ser suficientemente explicativos, claros y comprensibles, y dado que serán valorados a efectos de adjudicación, pasarán a formar parte del contrato y su realización será exigida por el Hospital.

3.4. Este proyecto deberá incluir una propuesta de imagen y logotipos para la tienda. Esta imagen deberá adaptarse a la imagen corporativa del Hospital, de la Consejería de Sanidad y de la Comunidad de Madrid, si bien dentro de lo posible se admitirá que se utilice la imagen de marca del adjudicatario. El proyecto de imagen precisará la aprobación del Hospital. En todo caso será por cuenta del adjudicatario adaptar esa imagen en caso de cambios en la imagen corporativa.

3.5. Será por cuenta de adjudicatario el costo de los consumos de electricidad, teléfono y cualquier otro similar. A estos efectos, cuando sea posible, los servicios serán contratados directamente por el adjudicatario, y en el resto de los casos los suministros serán proporcionados por el Hospital y sus consumos facturados al adjudicatario en función de los datos de los contadores independientes que, en caso necesario serán instalados, corriendo el coste de esta instalación por cuenta del adjudicatario.

Cualquier obra o modificación que deba realizarse con posterioridad, precisará la previa autorización del Hospital y quedará como valor incorporado al local.

3.6. Una vez realizadas las obras e inversiones, el adjudicatario presentará una memoria justificativa de las reformas realizadas y su importe, aportando facturas originales de las mismas que serán revisadas por la Dirección del Hospital. Dichas infraestructuras pasarán a ser propiedad del Hospital.

Todas estas reformas, obras e instalaciones quedarán en poder del Hospital, una vez terminada la vigencia del contrato.

A estos efectos se consideran instalaciones, además de las eléctricas, de fontanería, telefónicas, de carpintería etc., todo tipo de baldas y estanterías que tengan una fijación a la pared.

3.7. La explotación del servicio se realizará bajo la tutela de la Dirección del Hospital, quien en cualquier momento podrá realizar la inspección de las instalaciones y supervisar el funcionamiento del servicio.

3.8. La empresa adjudicataria realizará la reposición de los productos a expedir, en horario que no interrumpa la correcta funcionalidad del Hospital. En todo caso se tomarán las medidas necesarias para minimizar las molestias a los usuarios del Hospital.

3.9. El adjudicatario únicamente podrá hacer uso del local asignado, sin que pueda situar productos, expositores o mostradores fuera del mismo.

4.- RÉGIMEN ECONÓMICO

4.1 PRECIOS

Se incluirá un listado de precios de los productos que se considere que serán de ventas más frecuentes. Todos los precios tienen el IVA incluido. Esta relación se incorporará al contrato.

Cualquier modificación de esos precios deberá ser comunicada previamente al Hospital, que de considerarla excesiva podrá denegarla.

4.2 CANON.

Dividido en las siguientes partes:

Parte fija:

El adjudicatario deberá abonar al Hospital por la explotación del servicio un canon anual, cuya cuantía deberá proponer el propio oferente en la proposición económica, no pudiendo ser su cuantía anual inferior a 500 €. (IVA incluido), que se abonará en el primer mes de cada anualidad. Los importes correspondientes a los años segundo y siguientes podrán ofertarse en términos ciertos, o ligados al incremento de IPC.

Parte variable:

El adjudicatario deberá proporcionar al Hospital una plataforma de información (gestor de lista de espera), conforme a los requisitos exigidos en el ANEXO que figura al final del presente pliego, y con el visto bueno del Hospital.

Deberá instalarse dentro de los tres primeros meses de inicio del contrato y cubrir el mantenimiento del mismo durante la vigencia del contrato.

4.3. GASTOS:

Serán por cuenta del **Contratista** todos los gastos inherentes a la explotación de la tienda.

En particular, y sin que en modo alguno queden excluidos el resto de los gastos:

- Los de limpieza del local, sus instalaciones, mobiliario y productos. La limpieza y aspecto general de todos estos elementos deberá ser impecable en todo momento, sujetándose a la normativa vigente.

Las licencias e impuestos que sean necesarios para la prestación del servicio o realización de reformas o instalaciones.

- Los gastos de mantenimiento del local y del software y hardware de la plataforma.
- Serán por cuenta del **Contratista** el coste de los consumos de agua, gas, electricidad y teléfono y cualquier otro similar de la tienda.

4.4. REVISIÓN DE PRECIOS.

En lo que respecta a la revisión de los precios de los productos a la venta, el adjudicatario propondrá una lista con la actualización de los mismos aplicando como máximo el 85 % del IPC correspondiente, certificado por Instituto Nacional de Estadística. Esta lista deberá ser aprobada previamente por la dirección del Hospital.

5.- HORARIOS.

El establecimiento estará abierto los 365 días del año, con un horario mínimo de 8,00 a 19,00 para los días laborables y de 10,00 a 19,00 para los festivos (salvo fechas especiales). El horario pactado podrá ser modificado por acuerdo de las partes.

6.- CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO.

- La calificación de la calidad del servicio y el criterio de imposición de sanciones es exclusiva del Hospital, a través del órgano que tenga asignado tal fin. Para ello, el Hospital goza de las más amplias facultades de comprobación del servicio, y de dirección e inspección. En consecuencia, la Dirección del Hospital podrá imponer al adjudicatario la entrega de cuanta documentación estime oportuno, de todo orden en cuanto se refiera a la prestación del presente servicio.
- El ofertante propondrá un sistema de control de calidad relativo al servicio a prestar.
- El Hospital, a través del representante de la Unidad que corresponda y con asistencia de un representante del adjudicatario, practicará periódicamente un control de calidad, cuyos resultados se reflejarán por escrito en el informe correspondiente y del cual se entregará una copia al adjudicatario.
- El Hospital, con el fin de garantizar el nivel de calidad del servicio, podrá encargar a empresas externas la realización de cuantas auditorias de calidad estime necesarias, como complemento a las realizadas de forma periódica señaladas en el punto anterior.
- El adjudicatario presentará mensualmente ante la Dirección, o persona que designe, los modelos TC1 y TC2 de liquidación de seguros sociales de los trabajadores adscritos al Hospital.
- El adjudicatario presentará mensualmente ante la Dirección, o persona que designe, un estadillo que mostrará la situación del personal durante el mes anterior, incluyendo asistencias, inasistencias y coberturas.

7.-RESPONSABILIDAD

7.1. RESPONSABILIDAD LABORAL

La responsabilidad patronal o empresarial de los trabajadores que presten sus servicios en el Hospital, será en todos los órdenes jurídico - legales de la empresa que resulte adjudicataria. Por ello, la relación de los mismos con el Hospital, salvo en las cuestiones de funcionalidad del servicio, serán intermediadas siempre por la empresa adjudicataria que los tenga contratados y sin que en ningún caso pueda deducirse para el Hospital obligación alguna de tipo laboral, civil o administrativa, frente a los mismos.

7.2 RESPONSABILIDAD CIVIL

El adjudicatario deberá suscribir a su cargo una póliza multirriesgo, con objeto de cubrir los posibles daños que pudieran producirse en las instalaciones o equipos del Hospital así como responsabilidades civiles para hacer frente a terceros como consecuencia de la explotación o prestación del servicio, durante el tiempo de vigencia del contrato. Esta póliza se presentará antes de la firma del contrato.

Importe: no inferior a 100.000,00 euros

El Hospital no se hace responsable de las pérdidas, robos o deterioros de las instalaciones, ni de los artículos existentes en el local, cualquiera que fuese su causa.

8.- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El servicio de recogida de residuos será proporcionado por la empresa que preste este servicio en el Hospital. El propio personal del adjudicatario depositará las bolsas en el lugar o contenedores establecidos por el hospital. Los residuos y basuras se depositarán en recipientes cerrados, provistos de tapaderas y que incluirán una bolsa de plástico desechable que será retirada siempre que sea necesario y al menos una vez por la mañana y otra por la tarde. Los recipientes y sus tapaderas se limpiarán al menos una vez al día.

El servicio de desinsectación y desratización será proporcionado en general por la empresa que preste ese servicio al hospital, para lo cual el adjudicatario deberá permitir el paso al personal correspondiente para realizar el servicio, en los días y horas que sean requeridos para ello.

No obstante, si se observara una proliferación de este tipo de plagas en la tienda, el adjudicatario deberá proceder, a su costa, a la oportuna eliminación.

9.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

De carácter general:

Se pondrá a disposición de los usuarios de la tienda las correspondientes hojas de reclamaciones, de acuerdo con la legislación vigente.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los permisos y licencias exigibles para el desarrollo de su actividad. Igualmente deberá obtener a su costa cuantas licencias sean necesarias para la realización, en su caso, de obras de reforma.

Previo a la firma del contrato, el adjudicatario presentará dichas licencias y permisos.

Si durante la duración del contrato fuesen exigidas otras licencias o autorizaciones, el contratista viene obligado a su obtención y presentación, sin que ello implique coste alguno para el Hospital.

El adjudicatario deberá realizar con carácter **mensual**, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, un informe de la actividad realizada que será remitida al Hospital.

Este informe incluirá la cifra de ventas del mes anterior. El Hospital estará facultado para reclamar cualquier información necesaria para comprobar la veracidad de las cifras presentadas.

También se informará mensualmente de las asistencias e inasistencias del personal, así como de la cobertura de dichas inasistencias, con el fin de poder comprobar el cumplimiento del personal mínimo pactado en el contrato.

El adjudicatario deberá proveer a su cargo los medios y recursos necesarios para la correcta realización del servicio.

No podrá modificar durante la vigencia del contrato, las condiciones de la oferta que sirvieron de base para la adjudicación, sin previa autorización escrita del Hospital.

De carácter laboral:

El adjudicatario deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones en la forma, con las retribuciones, categorías profesionales y condiciones laborales que se establezcan en las normas legales, convenios y acuerdos de cualquier tipo que resulten aplicables en cada momento.

Tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono respecto al personal a su servicio, que depende exclusivamente de él. En consecuencia, deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como cualquier otra que resultara de aplicación vigente en la actualidad o que se promulgara en lo sucesivo.

Se obliga a alcanzar, a su cargo, el nivel de sustitución incluido en su oferta del personal que conforme su plantilla, en los casos de vacaciones reglamentarias, permisos, sanciones, bajas por incapacidad transitoria o cualquier otra causa análoga que conlleve ausencias, de forma que se mantenga permanentemente el número de trabajadores en presencia física.

El adjudicatario deberá uniformar por su cuenta a todo el personal durante las horas de servicio. Los trabajadores deberán ir provistos permanentemente de una placa de identificación colocada en lugar visible, cuyo coste corresponderá al adjudicatario. La

uniformidad deberá de contar antes de su implantación con la autorización expresa de la Dirección del Hospital.

El adjudicatario se compromete a facilitar la relación nominal de las personas que van a prestar el servicio, así como el tipo de vínculo jurídico-laboral. La Dirección del Centro valorará su aptitud, lo que se tendrá en cuenta a efectos de su renovación de contrato.

10.- OFERTAS TECNICAS:

En las ofertas técnicas se informará detalladamente sobre la propuesta de funcionamiento del servicio que realizará el ofertante, así como su propuesta de reforma y acondicionamiento del espacio de la tienda, según plano adjunto. Por este motivo, a la información expresamente solicitada se añadirá cuanta información se considere pertinente para aclarar la propuesta.

Las empresas licitadoras deberán elaborar una Memoria Técnica de ejecución del servicio en la que, como mínimo deberá incluirse, al menos, la siguiente información:

- Proyecto de reforma y acondicionamiento del espacio destinado a tienda:

Los ofertantes deberán presentar un proyecto y memoria de las reformas a realizar y del mobiliario y equipos a instalar. Este proyecto y memoria deberán ser suficientemente explicativos, claros y comprensibles, y dado que serán valorados a efectos de adjudicación, pasarán a formar parte del contrato y su realización será exigida por el Hospital.

Junto con el proyecto deberá incluirse de forma expresa el plazo de ejecución del mismo, contado desde la puesta a disposición del espacio, hasta la apertura de la tienda un vez terminado. Este plazo será tenido muy en cuenta a la hora de adjudicación (deberá intentarse que sea el mínimo), y por tanto una vez ofertado se incorporará al contrato. (MENOR DE 2 MESES)

- Propuesta detallada de horarios, especificando los horarios correspondientes a días laborables, a los sábados y a los domingos y festivos, así como los horarios propuestos para días especiales (Nochebuena, Navidad etc.) En este último caso, deberán detallarse esos días.

- Propuesta detallada del personal. Se informará del personal que trabajará en cada turno, especificando cuantos trabajadores estarán en la tienda en cada momento y funciones a realizar. También se incluirá el número total de trabajadores contratados y un planteamiento para la cobertura de las bajas y vacaciones.

En este segundo caso, de tratarse de contratos a tiempo parcial, deberá informarse del número equivalente de trabajadores a tiempo completo.

A estos efectos, el personal ofertado tendrá la consideración de mínimo obligatorio. El Hospital exigirá su cumplimiento.

Debe tenerse en cuenta que el personal incluido en la oferta debe ser suficiente para prestar un servicio de calidad. Aún en el caso de que este presente el personal

ofertado, si el Hospital considera que el servicio prestado (por ejemplo, por los tiempos de espera en caja) no es el adecuado, podrá exigir el aumento del personal para mejorar el servicio, sin que esto implique modificación alguna en el resto de las condiciones del contrato, ni en particular sobre el canon.

- Propuesta general de gestión del servicio: deberá figurar un estudio, lo más detallado posible, de la realización del servicio, programa de trabajo, organización, programas de mantenimiento, limpieza y desinfección, capacidad de respuesta y cualesquiera otros aspectos relacionados con la mejora de la calidad de las condiciones ambientales.

- Listado de precios iniciales de los productos más representativos: Estos precios se tendrán en cuenta a efectos de la adjudicación.

Cualquier modificación posterior de estos precios, así como la inclusión de nuevos productos, estará sujeta a aprobación previa por parte del Hospital.

- Informe sobre la experiencia en prestación de servicios similares, separando de forma expresa los servicios prestados en hospitales.

- Informe sobre los recursos totales, técnicos y económicos de que dispone la empresa.

11.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será la que resulte de la oferta del licitador y será el criterio para la adjudicación del contrato.

12.- PENALIZACIONES:

Las faltas se clasificarán en tres categorías: **leves, graves, y muy graves.**

Se considerará falta leve el incumplimiento ocasional de alguna de las obligaciones expuestas en el pliego, y en particular, las siguientes:

- Incumplimiento injustificado de los horarios de apertura o cierre, hasta un máximo de media hora.
- Falta ocasional de entrega de la documentación pactada relativa a las presencias de personal.
- Calidad del servicio (por ejemplo, tiempo de espera en caja) moderadamente inadecuado, de forma ocasional.

Se considerarán faltas graves las siguientes:

- Comisión de dos faltas leves en menos de un mes, o acumulación de cuatro en un año.
- Incumplimiento injustificado de los horarios de apertura o cierre, hasta un máximo de una hora.
- Calidad del servicio (por ejemplo, tiempo de espera en caja) inadecuado o de forma repetida. En su caso, el Hospital podrá exigir el aumento de presencias de personal.

- Falta repetida de entrega de la documentación pactada relativa a las presencias de personal.
- Tratamiento desconsiderado por parte de los trabajadores de la empresa al personal o los usuarios del Hospital.
- Incumplimiento de la obligación de presentar al Hospital las propuestas de modificaciones de precios.
- Limpieza o mantenimiento inadecuado de las instalaciones.

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

- Comisión de dos faltas graves en menos de un mes, o acumulación de cuatro en un año.
- Incumplimiento injustificado de los horarios de apertura o cierre por un periodo superior a una hora.
- Calidad del servicio (por ejemplo, tiempo de espera en caja) muy inadecuado y de forma reiterada. En su caso, el Hospital podrá exigir el aumento de presencias de personal.
- Cualquier comportamiento que suponga un riesgo para la salud de usuarios y trabajadores del Hospital.
- Realización de obras e instalaciones sin obtener previamente la autorización del Hospital.

En función del grado de las faltas se establecerán las siguientes penalizaciones:

- Por cada falta grave 1.000,00 euros
- Por cada falta muy grave 2.000,00 euros

Adicionalmente dos faltas muy graves podrán dar lugar a la rescisión del contrato sin que el adjudicatario tenga derecho a reclamación o indemnización alguna.

Todas las penalizaciones se entienden sin perjuicio de reparar el daño causado y de corregir de forma inmediata la situación objeto de la penalización.

13.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

Podrán ser motivos de rescisión los siguientes factores:

- Dos faltas muy graves facultarán al Hospital para la rescisión del contrato.
- Falseamiento comprobado de informe o datos.
- Acumulación de quejas justificadas por escrito del Hospital hasta un máximo de cinco en un plazo de seis meses, por mal servicio o abuso de confianza.
- Evidencia probada de la existencia de fraude por parte del adjudicatario en la ejecución del servicio contratado o con respecto a sus obligaciones con los trabajadores, con Hacienda Pública o con la Seguridad Social.
- En todo caso, con motivo de la naturaleza de la actividad que realiza el hospital, si al término del contrato, (ya sea por la finalización prevista de su vigencia o por su rescisión anticipada por cualquier motivo) se produjera cualquier retraso en el inicio de la prestación del servicio por una nueva empresa, el adjudicatario estará obligado a seguir prestando sus servicios durante todo el tiempo que sea necesario, en as

mismas condiciones pactadas y al precio, con el único incremento del IPC, en caso de que se cambie de año. El incumplimiento de esta obligación implicará la pérdida de la fianza, así como una falta grave por cada día en que no se preste el servicio.

14.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

El ofertante deberá aportar antes de la firma del contrato:

1. Certificado de la modalidad de organización de la prevención existente en la empresa. Se podrá justificar por medio de la prestación de cualquiera de los siguientes documentos:

- Certificado de la asunción personal por el empresario de la actividad preventiva (en empresas de menos de 6 trabajadores)
- Copia del contrato donde se refleje la prestación del servicio de prevención con la mutua o con una empresa acreditada como servicio de prevención ajeno (en empresas que no necesiten servicio de prevención propio o en las que no cubra todas las especialidades requeridas).
- Copia del acta de constitución del servicio de prevención propio o copia del certificado de auditoria de dicho servicio.
- En caso de que el servicio de prevención propio no asumiera todas las especialidades contempladas en la Ley, se deberá adjuntar, además, la copia del contrato donde se especifique la cobertura de las especialidades restantes por parte de la mutua o cualquier empresa acreditada como servicio de prevención ajeno.
- Los servicios de prevención mancomunados acreditarán el cumplimiento de la normativa igual que un servicio de prevención propio.

2. Evaluación de riesgos y planificación de la acción preventiva de los puestos de trabajo que se vayan a desempeñar en las instalaciones del Hospital.

3. Certificado de formación sobre riesgos específicos, que hayan recibido los trabajadores que vayan a desarrollar sus funciones en el Hospital.

ANEXO

REQUERIMIENTOS DE LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN.

Requerimientos del sistema de gestión de colas.

Deberá adaptarse a las necesidades funcionales de la organización, relativas a:

- a) Integración con el Sistema de Información Clínica actual (HP-HIS)
- b) Posibilidad de integración con otros sistemas clínicos de información a los que el Hospital puede migrar en el futuro: HP-HCIS o SELENE, siguiendo los estándares de interoperabilidad establecidos en cada momento por el centro.
- c) Debe obtener de **forma on-line las citas del día**, del Sistema de Información Clínica del HNJS (actualmente HP-HIS)

Pero al mismo tiempo debe servir de contingencia, por lo que tendrá que tener precargadas todas las citas del día, así como los partes quirúrgicos diarios, por si se pierde la conexión con el Sistema de Información Clínica del HNJS, el sistema de gestión de turnos pueda seguir funcionando de forma independiente.

- d) Se realizarán copias de seguridad según las políticas indicadas por el HNJS.
- e) El sistema debe ser escalable y modular, de forma que permita en un futuro incorporar esta gestión de colas, además de otras consultas, otros servicios del hospital.
- f) Las licencias de todo el software que provea el adjudicatario, debe ser corporativa, de forma que incluya, sin coste, cualquier ampliación/actualización del sistema a nuevas ubicaciones.
- g) Si como consecuencia de los requerimientos indicados, es necesario la instalación de software propio de este nuevo sistema éste no debería llevar ningún tipo de instalación los ordenadores de los profesionales. En caso de que esto sea necesario, el sistema deberá contar con algún mecanismo de actualización/versionado e instalación automática, que asumirá el proveedor. Cuando se integre con el HP-HCIS sería interesante que fuera transparente para el usuario
- h) Deberá integrar cartelería electrónica con la información que considere el hospital, la actualización de contenidos debe realizarse de forma sencilla.
- i) El sistema debe facilitar para cada paciente y día un mismo código, independientemente del número de consultas a las que el paciente acuda.
- j) Posibilidad de configuración de prevalencias en citas múltiples, para que al paciente le salgan ordenadas según el criterio del hospital.

- k) El método de obtención de los códigos de turno de los pacientes, debe poder ser elegido por el Hospital, con la posibilidad de la obtención de forma aleatoria (de modo que se desconozca el método de obtención de turno) o secuencial.
- l) Capacidad para que el personal sanitario pueda llamar a los pacientes a demanda o decida el orden de llamada.
- m) El sistema, tiene que ser capaz de controlar las derivaciones de pacientes desde las consultas a pruebas médicas y su posterior incorporación después de las pruebas.
- n) Gestión de turnos tipo FIFO para el caso de extracciones, de forma que el personal clínico pueda llamar al siguiente sin moverse de su mesa de extracciones.
- o) La identificación del paciente, para la obtención de su código de turno, debe poder realizarse por diferentes mecanismos: tarjeta sanitaria, DNI, DNI-e... Se debe poder identificar al paciente por nombre y apellidos, número de historia, CIPA, CIP Nacional, etc, desde el punto de información multimedia o desde los puntos de recepción. O cualquier otro mecanismo de identificación unívoco que establezca la Consejería de Sanidad integrado con los sistemas de información del HNJS.
- p) Capacidad para que el paciente pueda obtener su código de turno a través de un punto de información automático de forma independiente, con la alternativa de obtención en un punto de información/recepción atendido por persona física.
- q) El proveedor asumirá las contingencias que pudieran aparecer de manera intercurrente hasta la implantación y puesta en funcionamiento del programa; siendo por cuenta del mismo el coste económico de dichas acciones.
- r) El sistema estará integrado con el Directorio Activo del centro para la autenticación de los usuarios.
- s) El sistema será compatible con las especificaciones técnicas del centro respecto a los puestos de trabajo (Sistema Operativo, Software Antivirus, etc...)
- t) El proveedor asumirá cualquier inversión en infraestructura de red objeto del proyecto, desde los puntos de acceso a la Red de Área Local (LAN) hasta la posible ampliación de los RACK de comunicaciones derivados del mismo, siguiendo la normativa vigente en el centro.
- u) El proveedor detallará las características de los servidores necesarios para el funcionamiento del sistema y los proveerá si fuera necesario. De la misma manera que suministrará todas las licencias de software base (Gestores de Bases de Datos, Sistemas Operativos, etc...) si fuera necesario para el servicio.

Requerimientos mínimos del equipamiento.

- El alcance del presente contrato, incluye el suministro e instalación de todos los equipos indicados a continuación:
 - Puntos: 94 concurrentes.
 - Pantalla de visualización de 32" en salas de espera: 21
 - Kioskos (Dispensadores de tiques): 4
 - Terminales de sobremesa: 4
- Todos los equipos deberán ser nuevos y realizarán todas las funciones previstas en el desarrollo de informe de evaluación de las necesidades objeto de este contrato.
- Todos estos elementos pasarán a ser propiedad del HNJS.
- Todos los equipos indicados anteriormente, se adaptarán a las peculiaridades constructivas del Centro de Consultas Externas y de Hospitalización del HNJS y su ubicación será indicada por la dirección del HNJS o persona en la que delegue.
- Deberá permitir que los elementos de hardware no sean propietarios, de forma que si se estropea cualquier elemento, se pueda elegir otro de los que estén en el mercado.
- Los consumibles utilizados por el sistema en ningún caso serán exclusivos de la casa suministradora del sistema.
- Elementos y requerimientos mínimos orientativos:
 - Punto de atención automática para extracción de tiques de forma independiente por el paciente, con los siguientes requerimientos mínimos orientativos:
 - Robusto, de alta visibilidad, y homologado para discapacitados.
 - Que contenga como mínimo:
 - Pantalla táctil de alta durabilidad. Mínimo 17"
 - Impresora de tiques.
 - Lector de tarjetas de banda magnética.
 - Que tenga por separado los 3 elementos esenciales: pantalla, ordenador e impresora.
 - Con varios mecanismos de autenticación del paciente para la obtención de tique, como mínimo: tarjeta sanitaria e incorporación manual de datos.

- Conexión a red de área local (LAN) a 1Gb
- Que se pueda personalizar mediante vinilos o similar
- Posibilidad de anclaje
- Pantallas informativas en las salas de espera, con los siguientes requerimientos mínimos orientativos:
 - De gama profesional de altas prestaciones, preparados para uso intensivo 24 x 7.
 - CPU integrado y con conexión a red de área local (LAN) a 1Gb
 - Altavoces.
 - Anclaje a pared o techo.
 - Software de gestión que permita:
 - Encendido/apagado remoto.
 - Configuración y distribución de cartelería, con todo tipo de contenidos: audio, video, noticias, presentaciones, fotos....
- Teclado con lector de tarjetas e impresora de tiques para punto de recepción con persona física.

Plan de Proyecto

La empresa entregará un plan de proyecto que defina el cronograma de implantación y los hitos y tareas del mismo. Este plan contemplará desde la toma de requisitos inicial hasta el mantenimiento correctivo y preventivo de sistema, con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos por el centro.

Las fases establecidas en este plan serán las siguientes:

- Análisis y Toma de Requisitos
- Diseño
- Formación
- Implantación
- Pruebas

- Puesta en producción y entrega de documentación
- Soporte Post-Implantación
- Mantenimiento

Implantación.

Apoyo "in-situ". La empresa elegida se comprometerá a la implantación de la solución, durante todo el periodo necesario, hasta que el nuevo sistema esté funcionando correctamente.

Plan de Formación.

Se garantizará la formación necesaria para la implantación del nuevo sistema.

Se formará al personal técnico del Servicio de Informática para la administración y soporte inicial necesarios para el buen funcionamiento del nuevo sistema.

La formación se realizará, siempre que sea necesario, previendo así futuras ampliaciones del sistema a nuevas ubicaciones.

Mantenimiento

Se prevé un mantenimiento correctivo en horario ordinario de mañana y tarde con un tiempo de respuesta inmediato para las incidencias críticas (las que imposibiliten el funcionamiento del servicio) y de 24 horas para las incidencias no críticas.

El proveedor se hará cargo, a su vez, el Mantenimiento Preventivo y Técnico-Legal del sistema, disponiendo el centro siempre de la última versión operativa.

EL DIRECTOR DE GESTIÓN

Fdo.: José Carlos Lanuza Cuesta

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo.: César A. Gómez Derch

**CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA**