

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE INSTALACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UNA RED DE TELEFONÍA Y TELEVISORES EN HABITACIONES DE PACIENTES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMÓN Y CAJAL, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS. (Expte.: SG-0-003-2018)

1.- OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas mínimas exigibles que deberán regir para la instalación y la explotación del servicio de telefonía y televisión en las habitaciones de pacientes en el Hospital Universitario Ramón y Cajal para facilitar la comunicación con los usuarios de dicho Centro, así como aumentar la confortabilidad durante los periodos de ingreso Hospitalario.

Requerimientos generales:

- El adjudicatario proveerá todos los elementos materiales y la mano de obra requerida para la instalación, certificación y documentación de todos los sistemas objeto del presente Pliego, todo ello se realizará de forma que se afecte lo mínimo posible a los pacientes y usuarios del Hospital.
- Las pantallas de los menús de selección del sistema, accesibles por los usuarios, deberán estar traducidos a varios idiomas (español, inglés, francés, alemán e italiano). El usuario podrá escoger el idioma que desee.
- Todos los sistemas deben estar basados en estándares tecnológicos y debe garantizarse la continuidad tecnológica de las soluciones propuestas. No se aceptarán productos descatalogados o de inminente descatalogación.

del sistema debe disponer de la certificación o acreditación del fabricante para la instalación de todos los elementos que lo componen, así como de la autorización legal correspondiente (instalador autorizado).

- Todo el equipamiento central del sistema deberá ser guardado en un lugar protegido con acceso restringido a las personas autorizadas.
- La arquitectura del sistema será cliente-servidor, de modo que una actualización sobre el servidor central se reflejará, con carácter inmediato y automático, en todos los dispositivos de las habitaciones.
- Directorio del Hospital: El sistema deberá incorporar una herramienta de edición para la incorporación en el interfaz de usuario de información del Hospital a modo de directorio, la cual estará siempre accesible al usuario.
- Canal de información del Hospital: El sistema deberá incorporar una herramienta de emisión de videos corporativos/informativos del Hospital con el fin de que los usuarios puedan acceder siempre a esta información desde sus televisores, independientemente de que se haya contratado el servicio de televisión o no.
- El sistema permitirá tanto la compra directa de servicios (televisión, vídeo, teléfono) como la compra de crédito que podrá ser gastado, en esos mismos servicios, como desee el usuario.
- El usuario podrá acceder, desde el sistema, a información en tiempo real (Noticias, La Bolsa, El Tiempo, etc.
- El adjudicatario realizará en los primeros 30 días una auditoría de la red, con el objeto de garantizar la óptima instalación de los servicios objeto del contrato.

2.- ALCANCE DE LA INSTALACIÓN

La prestación de este servicio comprende:

El suministro, la instalación, el mantenimiento y la reparación o reposición de todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, así como el software y licencias necesarias para su funcionamiento.

La prestación de estos servicios se proporcionará mediante la instalación de televisores, teléfonos y red cableada, en las habitaciones de usuarios y espacios comunes, así como los dispositivos de gestión de cobro de los servicios según se detalla:

Número mínimo de equipos a instalar:

- Televisores en habitaciones: 579 unidades
- Teléfonos en habitaciones: 1.158 unidades
- Televisores en zonas comunes: 80 unidades
- Dispositivos de gestión de cobro: 3 unidades

El adjudicatario deberá realizar las modificaciones necesarias en la red de distribución de telefonía y/o datos, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del servicio objeto de este procedimiento, asimismo, se deberá proponer a la Dirección del Hospital, los cambios necesarios y la correcta distribución de los medios auxiliares. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario realizará a su cargo las modificaciones necesarias a fin de adecuar la instalación a la distribución del centro. Estas modificaciones las expondrá el licitador en su proyecto y Plan de Implantación.

El adjudicatario dispondrá de un plazo de 4 meses desde la formalización del contrato para la instalación de cada uno de los equipos.

El Adjudicatario asumirá la dotación y mantenimiento de las instalaciones tanto en habitaciones como, en las zonas comunes detalladas anteriormente, durante la vigencia

del contrato. Así mismo asumirá las adecuaciones técnicas y/o normativas que acontezcan durante el periodo de concesión.

Se hará entrega al hospital de un proyecto donde se incluya toda la documentación, esquemas y configuraciones.

3.-CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEVISION

Se instalará un televisor de uso no doméstico por habitación que deberá incluir en todo caso para ser admitido como válido, las siguientes características técnico/funcionales:

- Tamaño mínimo: 32 pulgadas
- Tecnología LED de última generación de línea profesional
- Sintonía electrónica de canales
- Salida de audio para auriculares
- Permitirán recibir mensajes de texto multidifusión en todo el sistema y mostrarlos en pantalla en tiempo real
- Mando a distancia RF
- Los televisores, se colocarán de forma que no entorpezcan en el tránsito de personas, camas, y no molestar en caso de emergencia.

Visualización de canales:

- El sistema de visión para la televisión será necesariamente a través del sintonizador HD del propio televisor. La calidad de imagen debe ser la propia de los canales HD de las plataformas digitales
- Los televisores tendrán la capacidad de sintonizar todos los canales en abierto disponibles en el área de influencia del Hospital U. Ramón y Cajal que se emitan

a través de la televisión digital terrestre TDT, además de los canales de carácter local y autonómico.

- Sintonizarán un canal de información gratuito donde se emitan las instrucciones de uso del sistema.
- Canales de emisión interna.-Permitirá la posibilidad de sintonizar al menos 4 canales de emisión interna, que podrán ser vistos gratuitamente por los usuarios, estando a disposición de la Dirección del Centro para emitir programas de divulgación o de información. El adjudicatario asumirá el suministro y la instalación a su cargo de este sistema de emisión. En uno de estos canales se emitirá el “Mensaje de Bienvenida”
- El sistema permitirá la contratación de video bajo demanda” (VOD), pudiendo el usuario contratar películas a demanda tanto en castellano como en V.O y V.O subtítulos en castellano
- El sistema almacenará al menos 50 títulos tanto clásicos como actuales y 10 títulos específicos infantiles Este repositorio deberá renovarse mensualmente con la incorporación de al menos tres títulos nuevos.
- Aparecerá información adicional, como números de emergencia y servicios especiales.

Funcionamiento:

- Estarán pre-sintonizados y con el volumen máximo programado, funcionando en horario establecido por la Dirección del Centro.
- Los televisores dispondrán de un mando a distancia que contará con un anclaje a la cabecera de la cama. Con el mando se tendrá acceso a: encender y apagar el

televisor, cambio de canal e introducción del código para activar el funcionamiento del televisor.

- El sistema permitirá el uso de auriculares mediante conector de 3mm. Deberán existir al menos dos salidas de auriculares estéreo y sistema de interrupción horario del sonido del televisor para cumplir las normativas de descanso, esta función será obligatoria en todos los casos.
- Para las habitaciones que lo requieran por motivos de aislamientos, existirán envoltorios de plástico desechables para recubrir los mandos a distancia y que serán reemplazables.
- El suministro e instalación de los correspondientes soportes de televisión con las adecuadas garantías de seguridad y firmeza, además de proporcionar un sistema antirrobo en el soporte del televisor.
- El sistema debe permitir integrarse con el sistema de emergencia del Hospital, con el fin de poder emitir mensajes en caso necesario, tanto de forma individual como en grupos.
- En los televisores de las zonas comunes y áreas pediátricas su funcionamiento será libre de pago.
- Todos los días deberá haber una hora libre de uso de televisión aunque no se disponga de tique comprado. Este uso será en horario de parrilla televisivo y podrá fraccionarse en dos periodos a tiempo corrido.
- El adjudicatario atenderá aquellas demandas de servicio por razones sociales que el hospital le demande, por causas justificadas y siempre a través del Servicio de Atención al paciente, dejando en “abierto” la/s TV’s que se le soliciten.

4. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

4.1 Servicio de telefonía en las habitaciones de usuarios

El servicio de telefonía ofrecerá la posibilidad de recibir y efectuar llamadas al exterior a los usuarios y familiares mediante la instalación de un teléfono por cama.

Se instalarán terminales telefónicos (uno por cama) homologados por la Dirección General de Telecomunicaciones. Se colocarán instrucciones detalladas (en castellano, inglés, francés, alemán) sobre el funcionamiento del teléfono y sus prestaciones.

Llamadas Entrantes: El acceso a las llamadas entrantes a las habitaciones se realizará mediante la adecuación por cuenta del adjudicatario de la central automática programable que se encargará de gestionar el tipo de llamadas, ya instalada en el hospital

El coste de las llamadas entrantes será gratuito. Se podrá recibir llamadas con el límite del horario establecido por la Dirección del Hospital. Fuera de este horario, se informará de manera automática al respecto.

Llamadas Salientes: El adjudicatario adecuará a su cargo la central telefónica independiente a la que existe en el Hospital. El adjudicatario se hará cargo de todos los gastos que puedan ocasionarse por la actualización y software de la centralita, necesarios para dar el servicio deseado; interconexión con los sistemas del Hospital, la central debe adecuarse para dar cobertura a todos los equipos instalados en las habitaciones de usuarios.

El adjudicatario contratará directamente el operador telefónico correspondiente las líneas y accesos necesarios para la explotación del servicio.

Las llamadas de salida se cortarán a la finalización del crédito mediante un aviso previo de tono acústico.

El coste de las llamadas salientes deberá ser autorizado previamente por la Dirección del Hospital.

5. DISPOSITIVOS DE GESTIÓN DE COBRO

5.1 Características de los terminales punto de venta

El adjudicatario instalará terminales punto de venta para la contratación de los servicios de telefonía y televisión en habitaciones en número suficiente para cubrir las necesidades del Hospital. La ubicación definitiva de las máquinas deberá ser aprobada por la Dirección del Hospital.

El terminal punto de venta contará con una pantalla táctil y teclado alfanumérico que permitirá al usuario contratar el servicio deseado. Las indicaciones y pasos a seguir estarán disponibles en varios idiomas.

El usuario podrá realizar el pago con cualquier tarjeta de crédito/débito (visa, MasterCard, etc.) o con billetes y monedas de curso legal.

El terminal punto de venta contará con un sistema de devolución de importes no consumidos. Deberá estar operativo las 24 horas al día, encargándose el adjudicatario de su correcto funcionamiento.

El sistema mostrará en la televisión de cada habitación el crédito disponible en el mismo.

Se instalarán mecanismos que impidan el fraude y la pérdida de créditos en caso de corte de la energía eléctrica. El sistema permitirá poder visualizar el tiempo disponible.

En caso de avería la empresa debe de hacerse cargo de la satisfacción al cliente por la pérdida de servicio

El terminal punto de venta no cobrará ningún tipo de fianza al usuario y se cobrará el importe exacto del servicio solicitado.

El funcionamiento básico será mediante la emisión de ticket con código

La máquina expendedora entregará un ticket como justificante de pago que permitirá mediante la inserción del código la activación del servicio. Este sistema deberá ser atendido a lo largo de la vida del contrato y se adaptará a las innovaciones tecnológicas a criterio de la Dirección del Hospital, previo informe del Servicio Técnico del Centro.

El adjudicatario planteará a la Dirección y asumirá el coste de estas renovaciones.

Las llamadas salientes, se cobrarán usando el tiempo existente en el sistema de televisión, posibilitando una conversión tiempo /euros que permitirá utilizar el tiempo en minutos restante del televisor como crédito para efectuar llamadas telefónicas. En ningún caso se usará un ticket extra para efectuar llamadas telefónicas.

En el cabecero de la cama se incorporará un dispositivo que permita el uso de al menos dos auriculares estéreo y un conector USB que permita el uso de contenido digital al usuario, el dispositivo dispondrá de un Display LCD para verificar el tiempo restante incluso cuando el televisor este apagado, alimentará el mando a distancia y permitirá la gestión del código del ticket.

El crédito del servicio de televisión deberá ser válido para utilizarse en las habitaciones del Hospital para efectuar llamadas telefónicas.

El sistema permitirá trasladar el crédito disponible de una habitación a otra en caso de traslados del usuario, de manera automática e inmediata.

El sistema de pago será único e integrado para los servicios de televisión, telefonía de habitaciones y se realizará a través de terminales punto de ventas ubicados en lugares accesibles y que no molesten a los usuarios.

Tarifas de los servicios:

Los precios máximos aplicables a los usuarios de los servicios son los detallados en el Anexo I del presente pliego:

El sistema de cobro dispondrá de 3 tarifas: Por hora, por día y por semana siendo su funcionamiento el siguiente:

- La tarifa de 1 hora dispondrá de una condición especial de uso a tiempo real consumido por televisión encendida.
- En la modalidad de pago por horas, el tiempo se detendrá cuando el usuario desconecte el televisor con el mando a distancia, esta función será ineludible.
- Las tarifas por día y por semana su funcionamiento será por el tiempo completo.

El adjudicatario se obliga a mantener a la vista de los usuarios las tarifas de los precios vigentes en cada momento.

El adjudicatario estará obligado a tener expuesta la lista de precios en sitio perfectamente visible para el usuario.

Durante el uso de los terminales de pago por parte de los usuarios aparecerá un programa emergente que facilite los precios actualizados de cada servicio y cuanta información exija la normativa vigente y la Dirección del Hospital.

Los servicios prestados por el adjudicatario serán cobrados directamente a los usuarios, de acuerdo con las tarifas aprobadas por el Hospital, quien no asume responsabilidad alguna en caso de impago de cualquiera de las prestaciones por parte de los usuarios.

El adjudicatario podrá realizar promociones respecto a los precios vigentes.

En caso de avería del sistema, el adjudicatario debe de hacerse cargo de la satisfacción al cliente, mediante la devolución del importe prorrateado por la pérdida del servicio.

6.- INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

El adjudicatario asumirá a su cargo exclusivo, la realización y la financiación de los equipos, instalaciones, software, licencias y de las obras necesarias para la correcta prestación de los servicios objeto de este contrato. Para ello deberá ejecutar previamente un conjunto de actuaciones como son:

- Adecuación del espacio físico destinado por el Hospital para la ubicación de las centrales telefónicas y equipos complementarios, para que funcionen en un espacio adecuado a sus características (dentro de este campo se incluyen amplificadores, derivados del sistema de tele-distribución, etc.).
- La instalación de un sistema de cableado estructurado de red con toda su electrónica capaz de dar servicio a todas las zonas demandantes de los servicios objetos del contrato.
- Actualización de la cabecera de antena de TV.
- La acometida de telefonía externa
- Suministro, transporte e instalación de todos los equipos. Será por cuenta del adjudicatario la obra civil necesaria para la implantación e instalación de los equipos. Los materiales usados serán iguales a los existentes en los diferentes recintos afectados, debiéndose dejar el mismo incluso la sectorización de la zona de trabajo si fuese necesario y limpieza inmediata de los tajos.
- La empresa adjudicataria aplicará todos los procedimientos de obra existentes en el Hospital. Tanto para la retirada de escombros, restos de instalaciones,

equipos, etc., como aporte de materiales de obra, instalaciones nuevas, equipos, etc., se utilizarán los caminos, medios, etc., que apruebe el representante del Hospital, y que deberán ser adelantados en fase borrador en la oferta técnica. Irán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de la instalación de la totalidad de los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del conjunto.

- Desarrollo de las obras de adecuación de las instalaciones todos los elementos que quedaran afectados por las actuaciones del adjudicatario, tendrán que solucionarse a la finalización de las mismas y en condiciones idénticas a las que se encontraban a su inicio, corrigiendo cualquier desperfecto que tuviera lugar durante la instalación, la explotación del servicio, y en la retirada del material a sustituir.
- A todos los efectos el proyecto se considerará como un proyecto llave en mano. Deben cumplirse las normativas de instalación recomendadas por los fabricantes para garantizar las prestaciones que el sistema ofrece.
- Los elementos de los sistemas estarán ubicados en salas acondicionadas, garantizando la seguridad, limpieza, y espacio necesario.
- Las empresas licitadoras harán uso de los planos que les serán aportados mediante petición propia para sugerir las salas a ubicar los equipos, pudiendo solicitar visita al Hospital para confirmar que dichas dependencias son las idóneas. No se permitirá la instalación de elementos sin contemplar este requerimiento. El adjudicatario sólo podrá hacer uso de los locales e instalaciones que le sean autorizados desde la Dirección del Hospital.
- Todas las actuaciones e instalaciones se realizarán dentro de los horarios que determine el Hospital, de tal forma que se afecte lo mínimo posible a los trabajadores y usuarios del Hospital y que no perjudiquen las instalaciones del

propio Centro ni su funcionamiento y orden interno. Durante la vigencia contractual, el dimensionamiento del equipamiento se ajustará en todo momento a número de habitaciones del Hospital. La instalación debe estar debidamente documentada a todos los niveles facilitando la gestión y mantenimiento del sistema.

- Las instalaciones fijas y de compartimiento interno, serán propiedad del Hospital desde el momento de su instalación, sin que el adjudicatario pueda exigir ninguna contraprestación económica, amortización o penalidad distinta a las contempladas en el presente pliego. Por naturaleza del presente contrato, se autoriza al explotador a hacer uso de las instalaciones que se describen en el presente pliego.
- Los equipos terminales (televisores, teléfonos, expendedores automáticos de tarjetas y/o tickets) serán propiedad del adjudicatario, debiendo retirarlos al finalizar el contrato. Dado que la propiedad de los equipos es del adjudicatario, éste realizará al menos una renovación tecnológica por cada ciclo de 7,5 años a criterio de la Dirección del Hospital, previo informe del Servicio Técnico. Esta renovación afectará a televisores, teléfonos y equipos de dispensación y gestión de cobro, incluyendo el software y las licencias correspondientes.
- **SERVICIO DE TELEFONÍA.- LLAMADAS EXTERNAS**
- Las llamadas externas serán tarifadas según su destino. El adjudicatario contratará directamente al operador telefónico correspondiente las líneas y accesos necesarios para la explotación del servicio

7.- MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

7.1.-Mantenimiento de las instalaciones y aparatos

El adjudicatario contratará directamente a su nombre, todos los gastos necesarios para la explotación y mantenimiento del servicio. Aún así, irá con cargo al adjudicatario cualquier otro gasto de mantenimiento derivado por la prestación del servicio, en lo que se refiere a:

- Antenas y equipamientos amplificadores.
- Receptores de televisión, soportes y elementos de control.
- Canalizaciones.
- Terminales telefónicos.
- Máquinas expendedoras de tickets y tarjetas de pago de los servicios por parte de los usuarios.
- Cualquier otro elemento necesario por la prestación del servicio.
- Será a cargo del adjudicatario la limpieza de los televisores y teléfonos, por lo que se tendrá en cuenta dentro de la planificación del trabajo.

7.2.- Condiciones de Mantenimiento

El mantenimiento o cualquier otro trabajo a realizar, incluyendo las tareas asociadas a publicidad, bienvenida, apoyo al usuario y venta del sistema, serán realizados por personal de la empresa adjudicataria, el cual irá debidamente identificado y dentro de los horarios fijados por la Dirección del Hospital. Por este motivo, se tendrá que incluir en el sobre de documentación técnica, la siguiente documentación:

- Personal que se destinará para la prestación del servicio, indicando sus funciones y horarios de disponibilidad en el Hospital
- Cualificación y el curriculum del personal encargado de la instalación y mantenimiento del sistema.

- Planificación de trabajo. La empresa adjudicataria presentará al Hospital un plan de formación de estas personas

7.3.- Calidad del Servicio.

El adjudicatario dispondrá de un sistema de recogida de avisos de avería o reclamaciones a disposición de los usuarios. El usuario podrá ponerse en contacto telefónicamente, sin coste alguno, para resolver cualquier incidencia que se presente en el servicio prestado.

El adjudicatario asignará al Hospital la localización de una persona en horario mínimo, que esté comprendido desde 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, para atender todas las incidencias que puedan surgir con relación a la prestación del servicio, y que realizará las tareas de mantenimiento preventivo de todos los elementos y sistemas implantados: infraestructura de red, de TV, etc. para garantizar el funcionamiento óptimo del sistema.

Se deberá dotar al Hospital de un sistema de soporte remoto (Administración y gestión remota), que en caso de no resolución de las incidencias por parte del soporte local, llevará cabo la resolución dichas incidencias previamente escaladas por éste.

En caso de avería, tiene que sustituir el elemento averiado y restituir el servicio en un tiempo que dependerá del tipo de incidencia según la capacidad alternativa de equipos y aplicaciones, el plazo de reparación de la avería será inferior a 24 h.

La Dirección del Centro podrá realizar en cualquier momento inspecciones de las instalaciones y/o un control de calidad o de precio. De las anomalías observadas dará cuenta al adjudicatario. El Hospital se reserva el derecho a exigir la retirada de los aparatos que no reúnan las debidas condiciones.

Del mismo modo, también podrá exigir al adjudicatario prescindir para el servicio en el Hospital del personal que no guarde la debida corrección con los usuarios y trabajadores del Hospital, o que no cumplan las normas internas.

El adjudicatario se compromete a designar una persona con representación suficiente ante la empresa y responsable ante la Dirección del Hospital.

El Hospital no se responsabilizará de la utilización, trato o manipulación que los usuarios hagan de los televisores, teléfonos y otros equipos relacionados con el objeto de este contrato.

A este efecto, el Hospital U. Ramón y Cajal, permitirá al adjudicatario exhibir, para conocimiento general de los usuarios, las normas de utilización de los aparatos, informando del mismo modo del horario del servicio técnico, tarifas, etc.

8.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Será obligación del adjudicatario uniformar por su cuenta a todo el personal destinado al objeto del contrato en el Hospital, durante todas las horas que realice el servicio, dotándolo de una placa de identificación colocada de forma visible. El uniforme del personal aportado por el adjudicatario tendrá que ser con la autorización expresa de la Dirección del centro. La responsabilidad laboral-patronal de los trabajadores que la empresa adjudicataria emplee para la ejecución del contrato será en todos los órdenes y a todos los efectos, de la empresa adjudicataria, sin que se pueda alegar por los trabajadores derechos de ningún tipo al Servicio Madrileño de Salud o al propio Hospital.

9.-GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGETICA

La empresa adjudicataria adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación ambiental comunitaria, estatal, autonómica y local, vigente que sea de aplicación a los trabajos contratados.

La empresa adjudicataria adoptará las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión medioambiental, en especial las relativas a evitar vertidos, emisiones contaminantes o el abandono de cualquier tipo de residuo, con extrema atención a los residuos considerados peligrosos.

La empresa adjudicataria se compromete a informar inmediatamente, a la Dirección del Centro donde se ubiquen los equipos objeto de contratación, sobre cualquier accidente o incidente que se produzca en el curso de los trabajos contratados. La Dirección del Centro podrá solicitar un informe escrito referido al hecho y a sus causas. La empresa adjudicataria será responsable del coste de la eliminación y traslado de los residuos que se generen con motivo de los trabajos objeto de contratación, de la obtención de los correspondientes certificados de eliminación por gestor de residuos autorizado y de la remisión de los mismos a la Dirección del centro donde se hayan generado los residuos. Asimismo, el adjudicatario deberá adoptar prácticas de ahorro y eficiencia energética, ya sean organizativas, de gestión o de carácter técnico, de forma que se eviten o minimicen, en la medida de lo posible, los consumos de energía.

El adjudicatario deberá considerar las oportunidades de mejora del desempeño energético en el uso y normal funcionamiento de los equipo objeto de la contratación y formar y documentar al personal del centro al respecto. Los procesos de reposición de equipos y materiales amparados por esta contratación, se producirán siempre, debidamente documentados, en sintonía con los objetivos de mejora de la eficiencia energética y de disminución de los consumos de energía.

10.-CONDICIONES TÉCNICAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y RIESGOS LABORALES

Las Empresas que quieran concursar tendrán que aportar prueba documental de disponer de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de acuerdo con la legislación laboral vigente (Evaluación Inicial de Riesgos, revisiones, planificación de la actividad preventiva, manual de organización de la prevención, servicio de prevención, vigilancia de la salud de los trabajadores, auditorías del sistema, etc. Las empresas concurrentes cumplirán con todas las medidas a adoptar en aplicación al Real Decreto 171/2004 de 30 de enero, correspondiente al artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. El Hospital, a través de una unidad petitionaria y/o contratante, tendrá el deber de vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales por parte del contratista durante el transcurso de la ejecución del contrato.

En el proceso de licitación, contratación y ejecución de los trabajos, se cumplirá lo establecido en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid.

11. REQUISITOS DE CAPACIDAD TÉCNICA

1.-MEMORIA TÉCNICA DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

En los términos y con el desglose previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas que a continuación se enumera:

Aspectos del equipamiento a instalar:

- Propuesta del número de Televisores y teléfonos, sus tipos y su ubicación así como cualquier otro equipamiento que se considere más idóneo para

prestación del servicio. Deberá indicarse marca, modelo y características más destacables de los aparatos, así como su fecha de fabricación.

- Se realizará una propuesta de diseño y acabados, incluyendo la decoración y el mobiliario del entorno.

Aspectos organizativos:

- Presentación de un programa de limpieza de todos los equipos instalados.
- Presentación de programa de recursos humanos: medios humanos adscritos a la prestación del servicio, uniformidad, personal con presencia en hospital, horarios
- Presentación de un programa de mantenimiento de los equipos instalados, periodicidad de mantenimiento, tiempo de respuesta ante una avería.

Gestión de reclamaciones y Atención a usuarios

- Se presentará un plan de gestión y atención a usuarios, sistema de avisos de reclamaciones, sistema de devolución de pagos indebidos, líneas de comunicación con los usuarios y cualesquiera otros aspectos que se consideren para la mejora en la atención a los usuarios del servicio.

Gestión Medioambiental:

- Presentación de un plan de gestión de residuos.
- Presentación de un Plan de eficiencia energética del material instalado.

Aspectos de la Implantación:

- Plan de Implantación: Programa de trabajo, junto con un cronograma, que justifique el plazo ofertado para la instalación de los equipos e instalaciones.



- Las autorizaciones administrativas y documentación que, de conformidad con la legislación vigente, sean preceptivas para la prestación del servicio objeto del presente contrato.

Aspectos de tecnológicos:

- Plan de acción tecnológica donde se considere la incorporación y adaptaciones tecnologías, periodo de renovación de equipos, así como toda la oferta de servicios complementarios y alternativos que puedan mejorar el objeto del contrato.

Deberá acreditar disponer de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

Acreditará estar en posesión de la certificación UNE-EN-ISO 9001:2008 vigente.

Igualmente, será requisito para la admisión de la oferta, el haber presentado el Certificado de visita a las instalaciones del Hospital U. Ramón y Cajal, emitido por la Dirección de Gestión del Hospital U. Ramón y Cajal, o persona en quien ésta delegue.

Fdo. Manuel Cuerva García del Castillo
Subdirector de Gestión de Servicios Generales.

ANEXO I
PRECIOS MÁXIMOS TARIFAS

TRAMOS	Base imponible	IVA 21%	Precio total
1 Hora	0.83€	0.17€	1.00€
1 Día	2.90€	0.61€	3.51€
1 Semana	14.05€	2.95€	17.00€

SERVICIO DE TELEFONIA LLAMADAS EXTERNAS

Las llamadas externas serán tarificadas según su destino. El adjudicatario contratará directamente al operador telefónico correspondiente las líneas y a accesos necesarios para la explotación del servicio.