



CONCESIÓN DE SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE TELEFONÍA Y TELEVISORES DE HABITACIONES DE PACIENTES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ-CARLOS III-CANTOBLANCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO y ALCANCE

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) 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 La Paz-Carlos III-Cantoblanco, con el fin de mejorar la calidad y confortabilidad durante los periodos de ingreso hospitalario.

El alcance del contrato estará referido a las habitaciones de pacientes de:

- Hospital La Paz
- Hospital Carlos III
- Hospital Cantoblanco

La prestación del 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.

El servicio 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.

Este PPT junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) y la oferta del adjudicatario revestirán carácter contractual, implicando manifestación expresa de aceptación de los mismos la sola presentación de ofertas.

El adjudicatario asumirá todos los costes, riesgos y responsabilidades que se deriven de la elaboración del proyecto, instalación, acondicionamiento, financiación, suministro, mantenimiento y explotación de los servicios objeto del contrato, tanto durante la fase de acondicionamiento e instalación como durante la fase de explotación del servicio.

2. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. 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.

2. El adjudicatario realizará a su cargo, bajo la supervisión del servicio de mantenimiento, las modificaciones necesarias en la red de distribución de telefonía y/o datos, con el fin de garantizar el buen funcionamiento del servicio objeto del contrato, asimismo, se detallará en la Memoria Técnica los cambios necesarios y la correcta distribución de los medios auxiliares.
3. 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.
4. El Adjudicatario asumirá la dotación y mantenimiento de las instalaciones tanto en habitaciones como, en las zonas comunes detalladas en los anexos de este pliego, durante la vigencia del contrato. Asimismo, asumirá las adecuaciones técnicas y/o normativas que acontezcan durante el periodo de concesión.
5. Deben cumplirse las normativas de instalación recomendadas por los fabricantes para garantizar las prestaciones que el sistema ofrece. Por lo tanto, el instalador 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).
6. El adjudicatario hará entrega al Servicio de Mantenimiento de toda la documentación técnica relacionada con la concesión donde se incluyan esquemas y configuraciones.
7. 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.
8. Todo el equipamiento central del sistema deberá ser guardado en un lugar protegido con acceso restringido a las personas autorizadas.
9. 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.

10. El sistema permitirá la compra directa de servicios (televisión, vídeo, teléfono).
11. A todos los efectos, el proyecto se considerará como un proyecto llave en mano, siendo por cuenta del adjudicatario todos los costes del mismo así como los de licencias, tasas, impuestos, visados, etc...
12. El adjudicatario dispondrá de un plazo de 3 meses desde la formalización del contrato para la instalación de todos los equipos.
13. Los equipos terminales (televisores, teléfonos, expendedores automáticos de tarjetas y/o tickets) serán propiedad del adjudicatario, debiendo retirarlos al finalizar el contrato, una vez se inicie la nueva prestación.
14. El adjudicatario instalara como mínimo los siguientes equipos:
 - ✓ Televisores en habitaciones: 707 unidades
 - ✓ Televisores en zonas comunes: 71 unidades
 - ✓ Teléfonos en habitaciones: 1.374 unidades
 - ✓ Dispositivos de gestión de cobro: 12 unidades (7 en el Hospital La Paz, 1 en H. Carlos III y 4 en el H de Cantoblanco).

De la cantidad de televisores indicados anteriormente hay 242 TV SAMSUNG 32" HOSPITALITY SMART TV en el Hospital Universitario La Paz que son propiedad del Hospital, las cuales:

1. Deberán ser incorporadas por el adjudicatario a su sistema y en el caso de que no sean compatibles sustituirlas.
2. Durante la duración del contrato dichas TV tendrán el mismo tratamiento que las suministradas por el adjudicatario, haciéndose cargo el mismo de todos los gastos necesarios de funcionamiento, mantenimientos, retirada e instalación, gestión de residuos, etc.

3. Deberán ser sustituidas por otras similares a las suministradas por el adjudicatario en el caso de que durante la duración del contrato dejaran de funcionar.
4. Una vez finalizado el contrato estas televisiones seguirán siendo propiedad del Hospital, por lo que no serán retiradas.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN

- Con carácter general se instalará un televisor de uso no doméstico por habitación, a excepción de las habitaciones en las que la posición de las camas haga que sea necesario la instalación de una TV por cama.
- Las TV ofertadas deberán incluir en todo caso para ser admitidas como válidas, 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 molesten en caso de emergencia.
- 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 que se emitan a través de la televisión digital terrestre TDT, además de los canales de carácter local y autonómico.

- Las pantallas de los menús de selección del sistema, accesibles por los usuarios, deberán estar traducidos a varios idiomas.
- 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.
- 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 Hospital para emitir programas de divulgación o de información. El adjudicatario asumirá el suministro y la instalación a su cargo de este sistema de emisión. Los usuarios podrán acceder siempre a esta información desde sus televisores, independientemente de que se haya contratado el servicio de televisión o no.
- Las TV sintonizarán un canal de información gratuito donde se emitan las instrucciones de uso del sistema, así como información adicional.
- El sistema permitirá la contratación de video bajo demanda pudiendo el usuario contratar películas tanto en castellano como en V.O y V.O con subtítulos. 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.
- Los televisores estarán pre-sintonizados y con el volumen máximo programado, funcionando en horario establecido por la Dirección del Centro.
- Los televisores dispondrán de mando a distancia que contará con un anclaje a la cabecera de cada cama. Con el mando se tendrá acceso a: encender y apagar el televisor, cambio de canal y demás funcionalidades que permita el sistema ofertado.

- El sistema permitirá el uso de auriculares mediante conector. Deberán existir al menos dos salidas de auriculares estéreo y sistema de interrupción horario del sonido del televisor para cumplir las normativas de descanso.
- Los licitadores deberán incluir en su oferta un sistema que garantice la limpieza y desinfección diaria, así como al alta de cada paciente de los mandos a distancia. El sistema propuesto así como el material y la operativa necesaria será por cuenta del adjudicatario y no tendrá coste alguno para el Hospital.
- En los televisores de las zonas comunes su funcionamiento será libre de pago.
- En todas las televisiones de pacientes deberá haber al menos una hora libre de uso de televisión aunque no se disponga de tique comprado. Este uso será en horario de parrilla televisiva y podrá fraccionarse en dos periodos.
- Actualmente en el Hospital existen zonas en las que las TV son gratuitas (Plantas 6ª, 7ª y 8ª del Hospital Maternal y Pediatría 1 de Hospital Infantil). El adjudicatario deberá seguir manteniendo esta prestación.
- Independientemente de lo indicado en el punto anterior, los licitadores deberán incluir en su oferta un número de TV gratuitas en habitaciones de pacientes para fines sociales que la Dirección del Hospital deba atender.
- Será por cuenta del adjudicatario 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.

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA

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 homologados por la Dirección General de Telecomunicaciones. Se colocarán instrucciones detalladas en varios idiomas sobre el funcionamiento del teléfono y sus prestaciones.

Será por cuenta del adjudicatario la instalación de una central telefónica independiente que tenga capacidad suficiente para la explotación del servicio, atendiendo a:

- **Llamadas Entrantes:** el acceso a las llamadas entrantes a las habitaciones se realizará directamente desde el exterior sin ninguna plataforma intermedia soportado mediante una operadora automática.

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 acceso a las llamadas salientes se hará previa contratación del servicio por parte del usuario y se ajustará a las tarifas adjudicadas.

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

La central telefónica independiente debe adecuarse para dar cobertura a todos los equipos instalados en las habitaciones de los pacientes y deberá tener la posibilidad de interconectarse con la Central Telefónica del Hospital, en el caso de que la Dirección del Hospital lo considerase necesario. Siendo por cuenta del adjudicatario todos los costes derivados de la misma.

El adjudicatario se hará cargo de todos los gastos relacionados con la instalación y puesta en funcionamiento de la central telefónica independiente así como de las actualizaciones e interconexiones necesarias con los sistemas del Hospital.

La central telefónica independiente deberá de tener una plataforma automática para informar de los números de teléfono que corresponden a cada una de las habitaciones.

5. DISPOSITIVOS DE GESTIÓN DE COBRO

- ✓ El sistema de pago será único e integrado para los servicios de televisión y telefonía de habitaciones y se realizará a través de terminales punto de venta ubicados en lugares accesibles y que no molesten a los usuarios.
- ✓ El adjudicatario instalará terminales de punto de venta para la contratación de los servicios de telefonía y televisión en habitaciones, en número suficiente para cubrir las necesidades del Hospital, como mínimo deberá ofertar los indicados en el número 14 del punto 2 de este PPT. La ubicación definitiva de las máquinas deberá ser aprobada por la Dirección del Hospital.
- ✓ El terminal punto de venta 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 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.

- ✓ En el cabecero de la cama se incorporará un dispositivo que permita el uso de, al menos, dos auriculares estéreo.
- ✓ Los licitadores incluirán en su oferta sistema para que los usuarios puedan utilizar en las TV de las habitaciones de pacientes sus contenidos digitales mediante conexión USB.
- ✓ El sistema permitirá trasladar el crédito disponible de una habitación a otra en caso de traslados del usuario.

6. TARIFAS DE LOS SERVICIOS

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

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.

En el caso de las televisiones el sistema de cobro dispondrá de al menos 4 tarifas: por hora, por día, por tres días y por semana siendo su funcionamiento el siguiente:

- En la modalidad de pago por horas, el tiempo se detendrá cuando el usuario desconecte el televisor.
- En la modalidad de pago por día y por semana su funcionamiento será por el tiempo completo.

Los precios máximos aplicables a los usuarios del servicio de TV son los que se detallan a continuación:

DESCRIPCION	Base Imponible	IVA (21%)	Tarifa máxima (IVA incluido)
Tarifa de TV 1 hora	0,72 €	0,15 €	0,87 €
Tarifa televisión 1 día (24 horas)	2,58 €	0,54 €	3,12 €
Tarifas bonos por periodos de 3 días	6,30 €	1,32 €	7,62 €
Tarifas bonos por periodos de 7 días	14,98 €	3,15 €	18,13 €

En el caso de las llamadas de teléfono, las llamadas externas serán tarifadas según su destino. El adjudicatario contratará directamente al operador telefónico correspondiente las líneas y a accesos necesarios para la explotación del servicio. El precio máximo será el 100% de incremento sobre la tarifa oficial del operador de telefonía que le preste el servicio, para cada tipo de llamada (Provincial, Interprovincial, Nacional, Internacional y móviles) y horario (Punta, normal, reducido).

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.

7. INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Sera por cuenta del adjudicatario, la adquisición, realización y financiación de los equipos, instalaciones, software, obras, licencias y de todo aquello necesario 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 la central telefónica del adjudicatario 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

El suministro, transporte e instalación de todos los equipos será por cuenta del adjudicatario así como en su caso, la obra civil necesaria para la implantación e instalación de los mismos.

En las obras de adecuación de las instalaciones todos los elementos que quedaran afectados por las actuaciones del adjudicatario, tendrán que estar en perfectas condiciones de uso, corrigiendo cualquier desperfecto que tuviera lugar durante la instalación, la explotación del servicio, y en la retirada del material a sustituir. La empresa adjudicataria aplicará todos los procedimientos de obra existentes en el Hospital.

Los elementos de los sistemas estarán ubicados en salas acondicionadas, garantizando la seguridad, limpieza, y espacio necesario.

En el caso de obras, traslados o reestructuraciones será por cuenta del adjudicatario la retirada de los equipos y su instalación una vez acabada las obras o traslados.

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 del contrato, 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.

El adjudicatario deberá proporcionar al Hospital señal de TV a los aparatos o equipos que no son objeto del contrato, en aquellos lugares que la Dirección del Hospital considere oportuno. En este caso el Hospital asumirá los costes hasta la conexión.

8. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la explotación y mantenimiento del servicio, además de 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.

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.

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.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de soporte remoto (Administración y gestión) para la resolución de incidencias que no puedan ser resueltas por el personal del adjudicatario destinado en el Hospital.

En caso de avería, el adjudicatario, tiene que restituir el servicio o sustituir el elemento averiado en un tiempo inferior a 24 h. En el caso de avería masiva (>25% de los usuarios) el servicio debe de ser atendido de forma inmediata los 365 días del año las 24 horas del día.

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.

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, 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.

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. 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.
2. 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.
3. La empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral.
4. El personal del adjudicatario deberá guardar la debida corrección con los pacientes, trabajadores o usuarios del Hospital. La Dirección del Hospital podrá exigir al adjudicatario prescindir del personal que no guarde la debida corrección o que no cumpla las normas internas.
5. El adjudicatario deberá designar una persona con representación suficiente ante la empresa y responsable ante la Dirección del Hospital de la implantación y correcta ejecución del contrato.
6. El adjudicatario 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 Dirección del Hospital establecerá los sistemas de control de calidad periódicos que considere oportunos, mediante los cuales se comprobarán la correcta realización de los servicios así como el cumplimiento de las normas y legislación vigente.

7. El Servicio de Asuntos Generales del Hospital realizará con la periodicidad que estime oportuna, Auditorías Externas de Cumplimiento y Calidad, valorando el servicio realizado por el adjudicatario. Como resultado de las mismas se emitirá un

informe en el que se vera reflejado el cumplimiento de las prestaciones ofertadas y de los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

8. El adjudicatario 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.
9. El adjudicatario se compromete a informar inmediatamente, a la Dirección del Hospital 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 Hospital podrá solicitar un informe escrito referido al hecho y a sus causas.
10. La empresa adjudicataria será responsable del coste de la eliminación y traslado de los residuos que se generen con motivo de los trabajos objeto del contrato, 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 Hospital.
11. 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.
12. La duración del contrato será de 5 años. Durante este periodo en el Hospital se pueden acometer cierres, obras o reformas que obliguen a cerrar edificios, plantas o Unidades. El adjudicatario no podrá reclamar ninguna compensación al respecto.

El adjudicatario en el caso de que la Dirección lo indique deberá retirar los equipos que tenga en estas zonas (televisiones, teléfonos, etc.), haciéndose cargo de la gestión de los mismos sin ningún coste para el Hospital.

10. MEMORIA TÉCNICA

A efectos de valoración de la oferta, los licitadores, deberán presentar una memoria técnica, en la que se incluirán detalladamente, como mínimo los siguientes puntos:

Aspectos del equipamiento a instalar:

- Descripción del sistema a implantar: Esquema de la arquitectura de la solución propuesta y plan de implantación.
- 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.
- Detalle del funcionamiento del sistema prepago propuesto, incluyendo una guía fotográfica de los menús por los que ha de navegar el usuario en los diferentes procesos de compra de los servicios.

Aspectos organizativos:

- Presentación de un programa de limpieza de todos los equipos instalados.
- Presentación del sistema y de la operativa que garantice la limpieza y desinfección diaria, así como al alta de cada paciente de los mandos a distancia.
- Presentación del sistema por el que los usuarios podrán utilizar sus contenidos digitales a través de USB en las TV de las habitaciones de pacientes.
- Presentación de programa de recursos humanos: medios humanos adscritos a la prestación del servicio, uniformidad, personal con presencia en hospital, horarios, funciones.
- Cualificación y el currículo del personal encargado de la instalación y mantenimiento del sistema. Experiencia en proyectos similares.

- Plan de formación del personal adscrito al contrato.
- Currículum vitae de la persona responsable del contrato.
- 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 tecnológicas, periodo de renovación de equipos, etc.
- Oferta de servicios complementarios y alternativos que puedan mejorar el objeto del contrato.

Madrid, 10 de septiembre de 2020

Subdirector de Gestion y Servicios Generales