

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

CONTRATO MIXTO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIO DE INSTALACIÓN Y EXPLOTACION DE TELEFONÍA Y TELEVISIÓN EN HABITACIONES DE PACIENTES, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE USO INTERNOS ADHERIDOS A ESTE SISTEMA EN EL HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS DE MADRID

CSPA 2022-4-001



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATO MIXTO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS Y SERVICIO DE INSTALACIÓN Y EXPLOTACION DE TELEFONÍA Y TELEVISIÓN EN HABITACIONES DE PACIENTES, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE USO INTERNOS ADHERIDOS A ESTE SISTEMA, EN EL HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS, MADRID

CSPA 2022-4-001

1.- OBJETO

El objeto del presente documento es describir las Prescripciones Técnicas que regirán la contratación por parte del Hospital de la dotación e instalación del equipamiento y la gestión y explotación de los servicios de televisión, telefonía, internet, diversos productos de ocio y entretenimiento, y de acceso a la historia clínica digital y a la modalidad para la elección de dietas de pacientes, así como las condiciones de los licitadores para el suministro, la instalación, puesta en marcha, mantenimiento y explotación de dichos servicios en el Hospital.

Los términos seguidamente descritos forman parte inseparable y son de igual cumplimiento para todos los licitadores del concurso.

En el marco del proyecto, corresponde al adjudicatario la adquisición e implantación de la arquitectura tecnológica necesaria para soportar todas las necesidades definidas, incluyendo todos sus componentes, además de:

- La elaboración de todos los planes y procedimientos para su explotación, respaldo y continuidad del servicio.
- La dotación de la infraestructura y los sistemas de comunicaciones necesarios entre las instalaciones del proveedor y el Centro de Proceso de Datos (CPD) corporativo que sean necesarias para el cumplimiento de los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Los Servicios de Administración, Soporte y Mantenimiento equipos e instalación, Hardware, Software y licencias de la infraestructura tecnológica implantada indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y necesarios para la puesta en marcha de los elementos contratados, su gestión y su mantenimiento durante toda la duración del contrato de explotación. Tendrán una atención telefónica al público de 24 horas los 365 días del año.
- Las labores necesarias para la integración de los sistemas en los servicios y procedimientos de trabajo del Hospital.
- Desarrollo y la ejecución de un plan de formación presencial a nivel tecnológico y funcional que cubra todas las fases del proyecto, al personal que, para tal objeto, designe la Dirección del Hospital.
- La documentación de las propuestas de cambios normativos, organizativos o en los métodos de trabajo, y el diseño e implantación de las mejoras que se identifiquen en los procesos

administrativos.

- Coordinación, administración, organización y dirección de los diferentes ámbitos del proyecto; integración de equipos, procesos y sistemas.
- El establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para el tratamiento de la información manejada en el proyecto, en cumplimiento de la legislación vigente.
- A la finalización del presente contrato, si así lo requiere el Hospital, el adjudicatario desmontará y retirará gratuitamente, los equipos que estén instalados en ese momento para la prestación del servicio objeto de esta contratación.

2.- DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es poner a disposición del Hospital (pacientes y personal) de un sistema multiservicio de entretenimiento (televisión, canales prepago, música, radio, etc.), comunicación externa (teléfono e Internet), acceso a información sobre funcionamiento del Hospital (confección de encuestas, etc.), así como posibilitar al personal autorizado del Hospital el acceso a la historia clínica digital (informes del paciente, datos clínicos, consultas de imágenes digitalizadas, seguimiento de cuidados de enfermería, etc.), como instrumento para una más eficaz prestación asistencial, además de disponer de una aplicación web de gestión de dietas y de incidencias del sistema.

Para realizar las prestaciones que constituyen el objeto de este contrato, el adjudicatario dotará el Hospital de los Terminales Multimedia, así como del software que permita el acceso a los servicios referidos anteriormente.

Las prestaciones que deberá realizar el adjudicatario son, entre otras, las siguientes:

- El suministro, la instalación y la puesta en funcionamiento de los Terminales Multimedia, incluyendo todo el hardware, software y licencias necesarias, al objeto de:
 - Servicios de televisión e información propia del Hospital, permitiendo actualizaciones.
 - Servicio de telefonía.
 - Acceso a Internet banda ancha.
 - Distribución de canales genéricos del Hospital.
 - Desarrollo e integración con aplicación informática del Hospital, para las encuestas hacia los usuarios del Hospital.
 - La prestación al personal sanitario autorizado del Hospital del acceso a la historia clínica digital de los pacientes, posibilitando su interacción con los diversos elementos que la integran. Para ello, el sistema realizará la conexión ágil, segura y restringida, mediante tarjeta Smartcard/ Acceso directo del menú de utilidades o el que determine la Dirección del Hospital, para el acceso del personal sanitario autorizado a las aplicaciones de la historia clínica, utilizando el sistema de validación corporativo establecido.
- Aplicación web para la gestión de dietas de paciente. El sistema permitirá al paciente la elección, de forma sencilla e intuitiva, de la dieta correspondiente de forma que dicha aplicación este totalmente integrada con la modalidad existente en el Hospital (DieTools)

- Aplicación web de gestión de incidencias del sistema, con el fin de poder realizar por parte del personal responsable del Hospital, un mejor control y seguimiento de las incidencias durante la vida del contrato, y de aquella información que se acuerden entre las partes. Incluido el mantenimiento, de ofertarse.
- El mantenimiento a todo riesgo, la reparación, la limpieza y, en su caso, la reposición de los Terminales Multimedia y de todos los sistemas y elementos del proyecto averiados o dañados, que permita mantener en todo momento la prestación de los servicios.
- La seguridad en el acceso a las aplicaciones de la red asistencial y la seguridad de los propios Terminales Multimedia.
- La integración con las aplicaciones asistenciales corporativas del Hospital, así como cualquier otra aplicación corporativa establecida por la Consejería de Sanidad o por el propio Hospital.
- Instalación y mantenimiento de toda la infraestructura incluyendo cableado, los accesorios, los soportes, las tomas de corriente y los sistemas necesarios para la adecuada gestión y servicio del sistema.
- Suministro y mantenimiento de todo tipo de mandos, pilas, soportes, S.A.I., cualquier fungible, etc. requeridos para el funcionamiento del sistema objeto del contrato.
- La gestión y explotación de los servicios en todos sus ámbitos, incluida la gestión del cobro de los mismos.
- La evolución con renovación tecnológica de la plataforma durante la vida del contrato, previa autorización del Hospital.
- La gestión del servicio con personal permanente con presencia física en el Hospital, mínimo un técnico en horario laboral de lunes a sábado, a razón de 40 horas/semanales.
- El resto de prestaciones que se recogen en el presente Pliego.

La implantación de la red para soportar el acceso a Internet y la infraestructura de telefonía (Centralita) se basará en el diseño de las instalaciones existentes en el Hospital. La empresa adjudicataria será la responsable del acondicionamiento, suministro, instalación, puesta en servicio y mantenimiento del equipamiento e instalación necesario para la prestación de los servicios requeridos, en las condiciones de calidad y servicio que se establecen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

La duración del contrato será de 12 años.

Durante el periodo de vigencia del contrato se procederá al pago de un Canon anual de explotación por la Concesionaria hacia el Hospital, el canon anual mínimo de licitación se establece en 6.050,00 € IVA incluido. El pago de dicho canon, comenzará tras la finalización de periodo de puesta en servicio del sistema indicado en el punto 3.23 del presente pliego, salvo plazo menor de haberse indicado en oferta de licitación por el adjudicatario, siempre contando a partir desde la autorización por parte del Hospital de iniciar la instalación, aunque esta fuera parcial.

Los trabajos y actuaciones de acondicionamiento, las instalaciones y el equipamiento tenderán a lograr óptimos niveles de funcionalidad y a conseguir una estética acorde e integradora con la del propio Hospital en su conjunto y de las habitaciones en particular. El adjudicatario estará obligado a conservar en perfectas condiciones los locales, instalaciones, muebles, enseres y aparatos propiedad del Hospital, siendo por su

cuenta las reparaciones que se efectúen, necesarias para el correcto funcionamiento, uso y el abono de los desperfectos que se observen al término del contrato y excedan del deterioro normal derivado de un uso cuidado.

El adjudicatario, también estará obligado a velar por la seguridad de los sistemas asistenciales que se utilizan desde los Terminales Multimedia, y de la red de datos que el Hospital pone a su disposición para prestar el servicio.

Entre las prestaciones de servicio contempladas en este pliego, se ha previsto que el Servicio de instalación, puesta en marcha, acceso y mantenimiento de todos los sistemas y aplicativos “no de ocio” (incluidas licencias, software, hardware y cualquier otro gasto derivado), es decir, historia clínica digital y sistema de gestión de dietas (especificados en el punto 4.1.4), sean abonados por el Hospital al adjudicatario por un importe máximo de 35.000 €/año (IVA no incluido).

3.- PRESCRIPCIONES GENERALES

1. Los servicios solicitados y los equipos a suministrar tendrán que cumplir con las especificaciones, composición y características establecidas como mínimas en el apartado de “Especificaciones Técnicas”. Si alguna de las características establecidas en las especificaciones técnicas determinara una marca o modelo exclusivo, éstas serán tomadas únicamente como guía u orientación, sin que el hecho de no ajustarse exactamente sea causa de exclusión.
2. Con objeto de facilitar el proceso de evaluación y selección deberá proporcionarse la máxima descripción e información que permita realizar una completa valoración de las diferentes ofertas presentadas, así como los catálogos técnicos del fabricante del equipamiento ofertado. La falta de información o respuesta a las cuestiones técnicas planteadas que no pueda ser debidamente contrastada podrá ser motivo de que la oferta no sea valorada.
3. Se adjuntará una **PROPUESTA TÉCNICA** (que se incluiría en el sobre número 3 de acuerdo con lo previsto en la cláusula 10.3 del PCA) que comprenderá como mínimo:
 - Plan de implantación
 - Solución técnica propuesta. Marcas y modelos de los equipos.
 - Plan de asistencia técnica y de mantenimiento integral de los equipos y sistemas, relacionado con el uso eficiente de los mismos y la resolución de dudas y problemas que pudieran surgir a lo largo de la prestación del servicio.
 - Plan de gestión y explotación de los Servicios.
 - Plan de calidad.
 - Documentación técnica.
4. En todos los casos, el equipamiento ofertado debe ser totalmente compatible con los sistemas de información del Hospital tanto actuales como los futuros durante la vigencia del contrato. Corre a cargo del licitador realizar la completa integración con el mismo durante la vigencia del contrato.
5. En todos los casos se incluirán todos aquellos elementos y accesorios que puedan ser necesarios para

el correcto funcionamiento del servicio y de la integración con los Sistemas de Información del Hospital durante la vigencia del contrato.

6. 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.
7. Todos los sistemas deben de estar basados en estándares tecnológicos y debe de garantizarse la continuidad tecnológica de las soluciones propuestas. De igual forma, los sistemas deben de ser flexibles, permitiendo su ampliación en un futuro e, incluso, su evolución en el empleo de las mejoras tecnológicas disponibles a lo largo de la vigencia del contrato. Se garantizará la homogeneidad de la solución implantada en todos los subsistemas, facilitando la gestión y cumplimiento de las normativas.
8. El adjudicatario se compromete a mantener una actitud proactiva con el Hospital en todos los ámbitos del contrato (resolución de incidencias con posible interacción, información sobre nuevos servicios, sistemas, actualizaciones, etc.)
9. El adjudicatario se regirá en la explotación y prestación del servicio por las condiciones que establezcan las normativas que le sean de aplicación, así con las que establezca la Dirección del Hospital, quedando obligado a implantar y cumplir en el ámbito que le corresponde todos los planes o programas que apruebe éste. En concreto, velará por el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento en materia reguladora sobre el acceso de menores a medios audiovisuales y de entretenimiento.
10. El adjudicatario deberá cumplir las normativas de instalación recomendadas por los fabricantes para garantizar las prestaciones que el sistema ofrece.
11. El adjudicatario debe disponer de la autorización legal correspondiente de instalador autorizado, (o la empresa subcontratada) y en consecuencia, cumplir la normativa y reglamentación de instalación vigente que le sea de aplicación, así como la legalización de las instalaciones que procedan.
12. La instalación debe de estar debidamente documentada a todos los niveles, facilitando la gestión y el mantenimiento del sistema (Planos AsBuilt). Entregando copia digital y en papel de la instalación y cambios, integrados en los planos del Hospital.
13. Es responsabilidad exclusiva del contratista la obtención a su nombre de cuantos permisos, licencias o autorizaciones administrativas o de cualquier otro tipo precise para desempeñar las actividades de explotación objeto del contrato.
14. El adjudicatario será responsable exclusivo del cumplimiento de las obligaciones administrativas, civiles, mercantiles o laborales que pudieran nacer como consecuencia de la explotación de los servicios contratados con el Hospital
15. El adjudicatario prestará el servicio con la continuidad establecida y garantizará a los usuarios, tanto internos como externos, el derecho a utilizarlo en las condiciones convenidas y, en su caso, mediante el abono de la contraprestación económica establecida en las tarifas aprobadas.
16. El servicio habrá de organizarse por el adjudicatario de manera que, en todo momento, atienda con prontitud y adecuadamente las solicitudes de los usuarios, por lo que deberán adoptarse las medidas que fueran precisas en relación al personal y su coordinación. Existirán hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios.
17. El adjudicatario cuidará del buen orden del servicio y de su uso, garantizando la seguridad de los

sistemas informáticos y comunicaciones asistenciales.

18. El adjudicatario no podrá efectuar la venta de productos o servicios no contemplados en su oferta, salvo que expresamente sean autorizados por la Dirección del Hospital. El incumplimiento de este punto podrá ser causa de resolución del contrato.
19. El adjudicatario garantizará la conservación del equipamiento y de las instalaciones, y se encargará del mantenimiento de las mismas en constante y perfecto estado de funcionamiento, lo que incluye la renovación y/o reposición de los elementos objeto de este contrato fuere cual fuere el motivo que los origine.
20. El Hospital se reserva el derecho a encargar a un tercero la reparación y/o reposición de cualquier elemento necesario para la prestación a satisfacción de cualquiera de los servicios objeto de este contrato, cuando, una vez denunciado con carácter previo sus deficiencias en el funcionamiento a la empresa concesionaria, no se hayan adoptado por ésta en un tiempo prudencial las medidas oportunas conducentes a su reparación y/o reposición. Dichas reparaciones y/o reposiciones siempre serán por cuenta del adjudicatario, además de las penalizaciones correspondientes.
21. El adjudicatario deberá informar a sus trabajadores y a los terceros con los que entable relaciones contractuales por razón de la explotación, que en ningún caso actúa en nombre o en representación del Hospital y que en ningún caso puede producirse traslación de responsabilidad a estas entidades por razón de las relaciones que entable con tales trabajadores o terceros.
22. El adjudicatario deberá indemnizar los daños y perjuicios que pudiera causar a terceros y al propio Hospital, en su caso, como consecuencia de su actividad empresarial.
23. La entrada en funcionamiento del sistema no excederá de 4 meses a partir de la autorización de la Dirección del Hospital de su inicio, en caso de ser la totalidad.
24. Los servicios de acceso a internet o a telefonía serán propios del adjudicatario, el cual no podrá hacer uso, en ningún caso, de los servicios de voz, datos y acceso a internet del Hospital Clínico San Carlos (HCSC). Por tanto, serán contratadas a su cargo, y toda comunicación para servicios de datos con el exterior.
25. La instalación y mantenimiento de las acometidas eléctricas necesarias para el correcto funcionamiento del sistema hasta el cuadro eléctrico que se considere por la Dirección del Hospital, y cualquier otra reforma eléctrica necesaria para el cumplimiento del nuevo reglamento electrotécnico para baja tensión RBT 02 (ITC/BT 38 y ITC/BT 28) o el que estuviese en vigor en el momento de la adjudicación. Toda la instalación y materiales eléctricos deben ser considerados para locales de pública concurrencia. Y el cumplimiento de la normativa vigente europea aplicable en distribución de datos.
26. Todo el equipamiento a instalar necesario para un correcto funcionamiento del sistema deberá ser nuevo y de reciente fabricación.

4.- FUNCIONALIDADES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS SOLICITADOS

Para la totalidad de los terminales y equipos de televisión a instalar:

- Canal de información general para la publicación de contenidos del Hospital. Los contenidos para

esta publicación serán desarrollados por el Hospital y será función del adjudicatario publicarlos en la plataforma o posibilitar mecanismos para la publicación por parte de personal del Hospital. Canal Hospital Clínico San Carlos (HCSC).

- Posibilidad de retransmisión eventos internos por canal Hospital Clínico San Carlos (HCSC). El canal de bienvenida y el canal Hospital Clínico San Carlos (HCSC) será de libre acceso en todos los casos.
- Todos los terminales de TV de Pacientes del Hospital emitirán de forma gratuita 2 horas/día (de forma continua e ininterrumpida) la señal de 3 canales TDT públicos de ámbito Nacional o Autonómico, a elección de la Dirección del Hospital.

4.1. Funcionalidades de los Terminales Multimedia

El servicio consistirá en una solución integral de servicios multimedia para los pacientes del Hospital.

El sistema permitirá, al menos, las siguientes funcionalidades

- Televisión.
 - Radio.
 - Películas bajo demanda
 - Telefonía IP.
 - Internet.
 - Acceso a la Historia Clínica Digital (en adelante Selene Plus).
 - Acceso al sistema de gestión de dietas (DieTools).
-
- El adjudicatario proporcionará servidores y sistemas independientes a los del propio Hospital, para proporcionar los servicios de telefonía exterior e Internet, y servicios de entretenimiento como televisión, canales premium, radio, etc.
 - El adjudicatario deberá crear filtros que prohíba el acceso a determinados canales y servicios de televisión e internet clasificados sólo para adultos, así como los que pudiese solicitar la Dirección durante la vida del contrato.
 - El sistema deberá soportar el apagado automático centralizado de todo el sistema o de determinados equipos del sistema, en función de horarios autorizados por la Dirección del Hospital.
 - Todos los equipos a instalar en la zona de Hospitalización, salvo los autorizados por la Dirección del Hospital, tendrán bloqueada la señal acústica externa, debiendo los equipos señalar la recepción de llamadas telefónicas mediante una señal lumínica.
 - Los usuarios de los Terminales Multifunción deberán disponer en todo momento, y de forma plenamente accesible, de la información necesaria sobre el funcionamiento de los mismos y de sus derechos y obligaciones. Incluir dicha información en el propio terminal, en el menú de inicio de éste y de forma gratuita.
 - El sistema permitirá la visualización de, al menos, los canales de TV terrestre disponibles en la zona del Hospital, siendo la Dirección del Hospital la que autorice en todo caso el listado de canales a

visualizar en todos los terminales, previa aportación por parte del adjudicatario de la propuesta.

- Los puertos de entrada/salida de los Terminales Multimedia deberán estar bloqueados física o lógicamente y su uso estará restringido para el fin específico que se establezca para los mismos.
- En la propuesta presentada de acuerdo con este Pliego de Prescripciones Técnicas se pueden ofertar nuevos servicios, debiendo ser expresamente aceptados por la Dirección del Hospital, previo a la puesta en marcha.
- Siempre que se produzca la solicitud formal y el consentimiento por parte del Hospital, aparte de los servicios ofertados en el momento de la adjudicación, existe la posibilidad de que el adjudicatario pueda introducir durante el periodo de vigencia del contrato servicios adicionales.
- También existe la posibilidad de que la Dirección del Hospital proponga nuevos servicios, para los cuales el adjudicatario habrá de presentar una propuesta debidamente justificada.
- Para proceder a la baja de alguno de los servicios ofertados (iniciales o posteriormente autorizados) deberá de hacerse solicitud formal por parte del adjudicatario y procederse al consentimiento de la Dirección del Hospital.
- El acceso a las funcionalidades de comunicación externa y ocio se realizará mediante un sistema de prepago. El coste de las llamadas entrantes será gratuito para el paciente.
- 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.
- El adjudicatario podrá realizar promociones respecto a los precios vigentes siempre que se produzca la solicitud formal y tenga el consentimiento del Hospital.
- El acceso del paciente a los servicios de pago deberá hacerse en base a tarjeta inteligente, que deberá ser expendida por máquinas expendedoras tipo quiosco propiedad del adjudicatario, que permitan el pago mediante billetes, monedas y tarjetas de crédito. El adjudicatario podrá proponer medios alternativos de pago de forma directa en el terminal de pacientes o mediante app para móvil.

4.1.1. Servicio de televisión/información

El servicio de televisión/información se prestará en las habitaciones de pacientes a razón de dos Terminales Multimedia y dos brazos articulado por habitación doble, uno por habitación individual. Desde los Terminales Multimedia se accederá a la visualización - audición, y en régimen de pago, de todos los canales de TV y de radio que se reciben en la cabecera de amplificación y autorizados, ya sean terrestres o de satélite.

- Todos los terminales de TV de Pacientes del Hospital emitirán de forma gratuita 2 horas/día (de forma continua e ininterrumpida) la señal de 3 canales TDT públicos de ámbito Nacional o Autonómico, a elección de la Dirección del Hospital.

El sistema de televisión para pacientes debe de satisfacer los siguientes requerimientos:

- El sistema estará basado en una plataforma IP centralizada de distribución de señales de TV interactiva dotada de servicios avanzados y que permita la personalización por usuario.
- Canal de bienvenida personalizado según especificaciones del Hospital y funcionalidades permitidas por el sistema.
- Posibilidad de emisión de mensajes generalizados a todos los terminales según necesidades del

Hospital, con independencia del canal de visualización.

- Los usuarios podrán hacer uso de los cascos que ya dispongan para escuchar las emisiones o adquirir los suministrados por el adjudicatario.
- El sistema deberá soportar el apagado automático centralizado en función de horarios.
- El canal de bienvenida y el canal Hospital Clínico San Carlos (HCSC) será de libre acceso en todos los casos.

En todos los casos, los horarios de funcionamiento del servicio serán establecidos por la Dirección del Hospital.

4.1.2. Servicio de Internet

El acceso a Internet estará implementado en los Terminales Multimedia, usando para la navegación teclado virtual, así como las propias características táctiles del monitor.

El adjudicatario proveerá a la navegación de Internet de un filtro que evite el acceso a páginas Web de contenido ilícito.

4.1.3. Servicio de Comunicación externa. Telefonía IP

El servicio de telefonía permitirá a los pacientes y familiares la posibilidad de recibir y efectuar llamadas telefónicas desde y hacia el exterior del Hospital, con un sistema de prepago integrado con el sistema multimedia. Las llamadas al exterior se efectuarán a través del sistema de prepago, mientras que las llamadas entrantes serán gratuitas sin que el usuario tenga que activar ni adquirir tarjeta prepago.

Es objeto del alcance de esta licitación, todo el equipamiento necesario en centrales telefónicas, si bien, para la prestación del servicio el adjudicatario podrá emplear, en la medida en que se le autorice, la centralita existente en el Hospital, proporcionando todas las licencias, software y equipamiento necesario para ello. En este caso deberá presentar un plan específico de integración del servicio.

Como segunda opción, el adjudicatario podrá instalar una centralita propia, en cuyo caso deberá dotar todas las licencias, equipamiento y soporte necesario para realizar dicha integración.

4.1.4. Servicio de Comunicación interna y Servicio de Acceso a Historia Clínica Digital del Paciente

- **Servicio de Comunicación interna**

El sistema incluirá el desarrollo y la implantación de aplicaciones informáticas que, a través de los Terminales Multimedia, facilitarán la comunicación interna, permitiendo, al menos:

- Acceso a la elección de menú (DieTools)
- Acceso a información general del Hospital.
- Confección de la encuesta de satisfacción.

- **Servicio de Acceso a Historia Clínica del Paciente**

Además de la prestación de los servicios multimedia a los pacientes, los Terminales Multimedia han de proporcionar al personal autorizado por la Dirección del Hospital el acceso a las aplicaciones corporativas como un instrumento para una más eficaz prestación asistencial, sin cargo para los pacientes ni para el personal del Hospital Clínico San Carlos.

El sistema realizará la conexión ágil, segura y restringida, mediante tarjeta Smartcard/Acceso directo del menú de utilidades o el que determine la Dirección del Hospital, para el acceso del personal sanitario autorizado, a las aplicaciones de la historia clínica (Selene Plus), utilizando el sistema de validación corporativo establecido.

El adjudicatario aportará el software necesario para realizar esta integración.

Los Terminales Multimedia han de proporcionar los servicios antes citados a los profesionales sanitarios, asegurando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- El acceso a los servicios proporcionados por el centro deberá soportar la itinerancia entre terminales, permitiendo el menor tiempo de acceso de los profesionales a los servicios en itinerancia.
- Cualquier servicio para los profesionales estará sujeto a aprobación y supervisión continua del Hospital en todos los aspectos técnicos, funcionales y de seguridad.
- Todos los servicios se prestarán en base a una autenticación del profesional mediante tarjeta inteligente del tipo Smartcard/Acceso directo del menú de utilidades o el que determine la Dirección del Hospital para el acceso, utilizando certificados tipo, debiendo soportar también DNI digital.

Los sistemas de información departamentales y los dispositivos/equipamientos electro-médicos deberán funcionar de forma integrada con el Sistema de Información (SI) implantado en el Hospital, dispondrán de tecnologías basadas en estándares que permitan su integración como uno de sus principios fundamentales. Por ello, deberán cumplir la especificidad que permita afrontar procesos de integración con facilidad, pudiendo adaptarse a cualquier sistema de información tanto preexistente, como el que pudiera instalarse en el futuro, e integrarse y/o permitir la transferencia de datos e imágenes a los Sistemas de Información que se decidan implantar en el Hospital.

Entre las prestaciones de servicio contempladas en este pliego, se ha previsto que el Servicio de instalación, puesta en marcha, acceso y mantenimiento de todos los sistemas y aplicativos “no de ocio” definidos en este apartado (incluidas licencias, software, hardware y cualquier otro gasto derivado), es decir, historia clínica digital, el sistema de gestión de dietas, etc. sean abonados por el Hospital al adjudicatario por un importe máximo de 35.000 €/año (IVA no incluido).

4.1.5. Servicio de Vídeo bajo demanda

Los terminales multimedia dispondrán de un contenido basado en visionado de películas previo pago. El adjudicatario será el responsable de gestionar las películas a emitir en el sistema y de su renovación.

El adjudicatario será el encargado de renovar periódicamente dichos contenidos. Se proponen unos contenidos mínimos de 15 películas, y un periodo máximo de 3 meses de renovación de los mismos.

4.1.6. Requisitos técnicos Generales.

a) Protección de datos

- El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengande la acción humana o del medio físico o natural, cumpliendo con los dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD).
- EL adjudicatario será responsable del alta del fichero ante la agencia Española de Protección de datos (AEPD) y la actualización del “Documento de Seguridad” del Hospital Clínico San Carlos (HCSC), siguiendo las directrices de la Oficina de Seguridad de la Información del Servicio Madrileño de Salud (OSI-SERMAS) y del HCSC si así procediera.
- El adjudicatario debe disponer de un sistema de consultas automatizado para que el personal del HCSC pueda obtener la información de los accesos a los datos de Historia Clínica a través de consultas por el código de acceso del personal o por la historiaclínica. La información que deberá incluir dichas consultas es: Historia clínica, fecha, registro, Id registro consultado y personal que realiza la acción.

b) Integración

- Todas las integraciones han de seguir las directrices marcadas por la Dirección del Hospital y el SERMAS en materia de interoperabilidad y deben satisfacer las necesidades, tanto a nivel de aplicaciones departamentales, como corporativas del SERMAS, estando obligado el adjudicatario a desarrollar e implementar las integraciones que establezca la Dirección del Hospital, que será el que decida el tipo, circuito y mensajes a utilizar en la integración.
- La integración debe cumplir la guía de mensajería HL7 v2.5 que dispone el HCSC.

c) Confidencialidad

- La documentación e información suministrada por el HCSC al adjudicatario, o aquella ala que esté pueda acceder, tendrá carácter de confidencial y no será utilizada para otros fines diferentes de la estricta ejecución del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Esta condición es extensible al personal de asistencia queel adjudicatario contrate para la prestación del suministro e instalación objeto de este pliego. Así mismo, el adjudicatario (y el personal que intervenga en el objeto de este pliego) se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en relación con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- Por tanto, no se podrá transferir información alguna sobre trabajos, su resultado, ni la información de base facilitada, a personas o entidades no explícitamente mencionadas en este sentido. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato, sin perjuicio de las

acciones legales que la HCSC estime conveniente realizar.

- Se establece expresamente la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los datos que el personal hubiera podido conocer con motivo de la prestación del servicio.
- Todo ello de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), debiendo el adjudicatario cumplimentar y firmar el Anexo I sobre tratamiento de datos en los contratos del SERMAS

4.1.7. Equipamiento necesario para el sistema

El adjudicatario instalará y mantendrá sin cargo alguno para el Hospital del equipamiento necesario más abajo indicado.

Se deberá implantar todo el equipamiento necesario para el correcto funcionamiento del sistema de acceso a datos de la Historia Clínica. Se entiende por equipo necesario, todo elemento o conjunto de elementos que conforman la instalación, incluyendo estructura de red, electrónica de red, pc, etc.... y sus conexiones hasta las tomas en pared del suministro eléctrico. Con respecto a la electrónica de red debe cumplir como mínimo con los siguientes estándares:

IEEE 802.3ab, IEEE 802.3ac, IEEE 802.3ad, IEEE 802.1D, IEEE 802.1s, IEEE 802.1t, IEEE 802.1w, IEEE 802.1X, IEEE 802.1p, IEEE 802.1Q, IEEE 802.3af, 802.3at, IEEE 802.3az.

Se suministrarán 2 (dos) servidores nuevos que funcionarán como Servidores de Escritorio Remoto, así como todas las licencias y hardware necesario para su conexión, con las siguientes características mínimas:

- Enracable en armarios de 19" y 42U de altura
- Doble fuente de alimentación
- 256 GB de memoria RAM mínimo
- >800GB netos en raid 1 de discos SSD.
- 2 Procesadores de 12 core de 64bits o superior
- Debe poseer mínimo 2 interfaces físicos LAN
- Tarjeta de Gestión Remota con las licencias de consolas gráficas necesarias
- Licencias Microsoft Windows Server 2016 (WinSvrDCCore 2016 OLP 2 Lic NL GovCoreLic Qlfd) para cubrir el licenciamiento de ambos servidores.
- Licencias de virtualización WMWARE necesarias para licenciar ambos servidores.

4.2. Sistema prepago

El sistema de pago para el acceso a los contenidos estará basado en una solución de terminales de autoservicio (máquina expendedora), integrados en el sistema.

Los terminales de autoservicio facilitarán la contratación de acceso por pago, mediante monedas, billetes y

tarjetas bancarias on line, a los servicios de entretenimiento, ocio y telecomunicaciones, mediante la dispensación de una tarjeta (ticket) en la que se imprimen los detalles de cada compra efectuada (carga inicial de saldo y recargas), y proporcionan un código de acceso único por usuario. Los servicios quedarán activados tras la introducción de este código/tarjeta en la pantalla de bienvenida al sistema.

Se instalarán un mínimo de 2 terminales de pago (máquinas expendedoras). Además se instalarán máquinas recargadoras de saldo en tarjeta, al menos una por cada 2 niveles en cada una de las zonas A y B del Hospital. Todos equipos se instalarán en las ubicaciones autorizadas por la Dirección del Hospital.

El adjudicatario dispondrá de un teléfono de asistencia gratuito durante los horarios, indicado en el punto 6.4 de este pliego, a los efectos de resolver cualquier incidencia con la gestión del cobro o con la funcionalidad del sistema. El número de asistencia deberá situarse de forma visible y de fácil acceso para los usuarios.

Las funcionalidades mínimas serán:

- Obtención del código/tarjeta para el acceso a los servicios de entretenimiento, ocio y telecomunicaciones.
- Activación de los servicios.
- Recarga de las tarjetas.
- Devolución de las tarjetas y devolución de la fianza y del saldo remanente.
- Los terminales de pago, dispondrán de las siguientes facilidades como mínimo:
 - Aceptar varias posibilidades de pago (monedas, billetes, tarjetas bancarias....).
 - Teclas de selección del servicio, selección de importe, anulación de operación.
 - Display informativo.
 - Las máquinas deberán devolver cambio.
 - Instrucciones claras y sencillas para facilitar su utilización, y mostrarán las tarifas de los servicios en lugares bien visibles.
- Adicionalmente, los terminales instalados soportarán la venta de los auriculares, necesarios para la audición desde las habitaciones.
- El sistema dispondrá de mecanismos que impidan el fraude, así como la pérdida de crédito en caso de corte del fluido eléctrico.
- Tanto los terminales como las interfaces con el usuario se adaptarán a la imagen corporativa del Hospital. El adjudicatario no podrá hacer publicidad ni utilización de anagramas en todo el equipamiento o instalaciones en el Hospital.

Será por cuenta del adjudicatario:

- La instalación y mantenimiento de los procesos de acceso al sistema de cobro y cuantos otros elementos se consideren necesarios para su buen funcionamiento.
- El control y la gestión de accesos por parte de los pacientes.
- Atención e información a los usuarios:
 - Los usuarios de los Terminales Multifunción deberán disponer en todo momento, y de forma plenamente accesible, de la información necesaria sobre el funcionamiento de los mismos y

de sus derechos y obligaciones.

- Al inicio de uso de los Terminales 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.
- El adjudicatario dispondrá de un registro/libro de reclamaciones a disposición de los usuarios. De usarse un libro, deberá estar numerado y previamente sellado por el Hospital. De cada una de las reclamaciones se dará cuenta al Servicio que designe la Dirección del Hospital en el plazo de 48 horas, junto con un informe detallado de la causa que lo motivó y la contestación al usuario que presentó la reclamación.
- El adjudicatario estará obligado a tener expuesta la lista de precios en las máquinas expendedoras, en sitio perfectamente visible para el usuario, previa autorización de la Dirección del Hospital.
- Los precios solo podrán ser modificados con el acuerdo del Hospital y la variación no podrá ser llevada a efecto por el adjudicatario hasta que no reciba la oportuna autorización escrita del Hospital.
- Los servicios prestados por el adjudicatario serán cobrados directamente a los usuarios, de acuerdo con las tarifas aprobadas por la Dirección del Hospital, quien no asume responsabilidad alguna en caso de impago de cualquiera de las prestaciones por parte de los usuarios.
- La instalación eléctrica de acometida hasta el cuadro eléctrico que se considere por la Dirección del Hospital, y cualquier otra reforma eléctrica necesaria para el cumplimiento del nuevo reglamento electrotécnico para baja tensión RBT 02 (ITC/BT 38 y ITC/BT 28) o el que estuviese en vigor en el momento de la adjudicación. Toda la instalación y materiales eléctricos deben ser considerados para locales de pública concurrencia. Y el cumplimiento de la normativa vigente europea aplicable en distribución de datos.

Términos y condiciones Económicas

Precios aplicables a los usuarios del servicio: tarifa máxima del servicio en las habitaciones:

Identificador de Tarifa	Servicio	Precio máximo (IVA Inc.)
1.1	Televisión básica (canales difusión libre TDT) día completo	5,80 €
1.2	Televisión básica (canales difusión libre TDT) + Navegación internet tarifa plana día completo	8,80 €
1.3	Telefonía fijos nacionales	0,10 €/min
1.4	Telefonía móviles nacionales	0,20 €/min

Respecto de las tarifas: Una vez transcurrido el primer año de vida del contrato, se podrá revisar el precio de las tarifas de acuerdo lo regulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

4.3. Especificaciones Técnicas

El Terminal Multimedia estará formado por un ordenador personal integrado con una pantalla táctil desde la que se pueda acceder a una serie de funcionalidades específicas, anclado al cabecero de cada cama a través de un brazo articulado (longitud mínima de 1,5 m) y con una capacidad de giro mayor de 300º. Téngase en cuenta que se exige muestra del terminal y del brazo articulado de acuerdo con lo previsto en la cláusula 13 del presente pliego y I.16 del PCAP

4.3.1. Especificaciones Técnicas del Terminal Multimedia de usuario

El terminal de usuario deberá tener, al menos, las siguientes características:

- Procesador arquitectura ARM (quad core o superior)
- Pantalla multitáctil mínima de 18,5 " LED LCD IPS
- Resolución mínima Full HD 1920x1080
- Diseñado específicamente para uso en entornos sanitarios. Posee **Certificación médica EN60601**
- Tarjeta de red 100/1000 y WIFI
- Cámara Web integrada, con indicador LED de privacidad.
- Índice de protección IP-65 en el frontal. "Protección completa contra contacto, protección contra sedimentaciones de polvos en el interior. Protegido contra agua pulverizada".
- Doble lector de tarjetas smartcard integrado para facilitar la seguridad de acceso al sistema a la parte de historia clínica, independiente del acceso que utiliza el paciente. El lector destinado a los profesionales debe poder reconocer tarjetas RFID.
- Microteléfono con teclado de llamada en pantalla táctil.
- Altavoces integrados.
- Montaje VESA 75x75 o 100x100
- El consumo en vatios del terminal multimedia no podrá superar los 500w.
- Conexión mínima de 2 tomas de auricular integrada.
- Teclado Virtual en pantalla multitáctil.

4.3.2. Especificaciones Técnicas del brazo articulado

- La ubicación de los brazos/terminales será determinada por la Dirección del Hospital. Se fijarán a la pared o techo de forma que se garantice su firmeza y no interferirá con la movilidad alrededor de la cama, ni molestará en caso de emergencia. El adjudicatario correrá con todos los gastos de la instalación de la decisión adoptada.

- El conjunto de soporte de pared, brazo articulado y terminal táctil han de tener color claro (blanco o similar en tono).
- Fácilmente accesible, tanto por el paciente, como por el personal sanitario, de fácil limpieza, etc.
- Brazo articulado con posibilidad de realizar giros de más de 300º aproximadamente y situar la pantalla frente al paciente en uso individual o compartido con los acompañantes, y en uso exclusivamente del personal sanitario. Longitud mínima de 1,5 m.
- Para el brazo articulado, el plegado ha de ser vertical o disponer de sistema de seguridad antifijación/antibloqueo para evitar indebido uso o daño.
- Con posibilidad de ser retirado hacia la pared, para no molestar cuando no está en uso.
- Robusto, a fin de evitar las vibraciones cuando se utilice la pantalla táctil. Sin pérdida desujeción en las articulaciones.
- Todas las conexiones del equipo (Terminal Multimedia), la alimentación eléctrica, la conexión de red, etc. estarán fuera del alcance del usuario.
- Los tramos del brazo han de estar contruidos de una única pieza para evitar lesiones, acumulación de polvo y suciedad.
- No contendrá cableado exterior. Todo el cableado necesario para el funcionamiento del Terminal Multimedia irá canalizado interiormente a través del propio brazo. No se utilizarán canaletas, ni ningún otro elemento similar ni accesorios.
- Todo el conjunto del brazo estará construido en acero y material ABS.

4.3.3. Especificaciones Técnicas del Equipo de Televisión para Zonas comunes

El terminal a instalar en las zonas comunes deberá tener, al menos, las siguientes características:

- Dispositivo TFT o superior de 32" mínima en office y de 48" mínima en salas de espera.
- Resolución mínima de 1920 x 1080.
- Instalación sobre pared o colgada de techo, en función de la disposición de la sala y según establezca el Servicio de Mantenimiento del Hospital al respecto en cada caso.
- Formato plano.
- Altavoces integrados.
- El sonido deberá poderse limitar a los niveles fijados por la Dirección del Hospital sin posibilidad de que el usuario pueda manipular estas características.

4.3.4. Acabados y limpieza

- Los trabajos y actuaciones de acondicionamiento, las instalaciones y el equipamiento tenderán a lograr óptimos niveles de funcionalidad y a conseguir una estética acorde e integradora con la del propio Hospital en su conjunto y de las habitaciones en particular.
- Los materiales empleados en el acabado de los equipos deben de ser antibacterias y de fácil limpieza y desinfección.
- Las superficies de contacto deberán de ser acabados lisos, impermeables, y lavables.
- Los aparatos eléctricos deberán garantizar la estanqueidad y deberán podersedesconectar

fácilmente para su limpieza.

- Las uniones/articulaciones deberán estar protegidas a fin de garantizar la mínima acumulación de polución.
- Debe contemplarse la posibilidad de reducir las superficies horizontales, propensas a retener polvo, fibras, etc.
- Los materiales deberán garantizar la invariabilidad de sus características ante la aplicación reiterada de diferentes productos químicos aplicados en la limpieza de las habitaciones.
- La limpieza del equipamiento correrá a cargo del adjudicatario y del espacio que le fue cedido, con la periodicidad mínima que indique la Dirección del Hospital.

5. PLANIFICACIÓN GENERAL DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

5.1. Proceso de implantación

La empresa adjudicataria del concurso procederá a la elaboración del correspondiente proyecto técnico, y una vez validado, se iniciarán los procesos de ejecución y puesta en marcha.

La implantación y puesta en marcha del servicio incluirá todas las tareas necesarias hasta su aceptación.

El adjudicatario dispondrá de todos los elementos, material, maquinaria, ayudas de obra, equipamiento necesario, personal técnico cualificado, etc. para realizar la instalación y certificación de las instalaciones.

El adjudicatario realizará las obras menores necesarias para la implantación de los distintos equipamientos y relacionadas en el Plan de Implantación del Proyecto Técnico, una vez finalizadas estas actuaciones no serán perceptibles, reparando en su caso los daños o desperfectos.

Los horarios de trabajos que afecten a la actividad asistencial, serán definidos por la Dirección del Hospital, debiendo adaptarse el adjudicatario.

Aunque se trate de un "servicio llave en mano" el adjudicatario llevará a cabo la formación inicial a los responsables del servicio designados por el Hospital.

Realizadas con éxito las pruebas y entregada toda la documentación de cada una de las instalaciones y procesos, y efectuada la formación inicial, la Dirección del Hospital procederá a la correspondiente aceptación para la puesta en servicio.

5.2. Documentación

El adjudicatario será responsable de la entrega de la documentación final de la instalación. La documentación incluirá como mínimo:

- Inventario del equipamiento instalado y especificaciones técnicas para cada uno de los elementos.
- Planos de la instalación incluyendo ubicación de equipos (Digital y papel).
- Documento de certificación de la instalación conforme las normativas vigentes y recomendaciones de los fabricantes.

6.- REQUERIMIENTOS DE EXPLOTACIÓN

Además de los requerimientos generales y funcionales, el servicio solicitado contempla los siguientes requerimientos de explotación:

- Pago de los servicios.
- Recaudación de los ingresos por servicios.
- Plataforma de gestión.
- Atención a los usuarios – CAU .
- Mantenimiento integral de la planta instalada.
- Prestaciones complementarias.
- Modelo de relación.
- Niveles de calidad.
- Limpieza del equipamiento instalado.
- Servicio técnico.

6.1. Pago de los Servicios

Punto 2 y 4.2 del presente Pliego de prescripciones Técnicas.

6.2. Recaudación de los ingresos por servicios

El adjudicatario será el responsable de la recaudación correspondiente a los servicios de pago, y de las medidas de seguridad que precisen los equipos previa autorización de instalación por parte de la Dirección del Hospital. Esto implica las siguientes actividades asociadas:

- Recaudar los ingresos de los servicios, bien en monedas, billetes o tarjetas de crédito.
- Mantenimiento de los sistemas de tarificación y de pago.

6.3. Plataforma de gestión

El sistema dispondrá de una plataforma de gestión que facilite la operativa diaria y que soporte las siguientes funcionalidades mínimas:

- Gestión y administración del sistema.
- Detalle del consumo de los servicios.
- Tarificación de los servicios.
- Detalle de la recaudación.
- Identificación de alarmas.
- Extracción de informes y estadísticas de operación.
- Entregará informes de consumo con la periodicidad y alcance que le sea indicado por Dirección del Hospital.

6.4. Atención a usuarios – Centro de Atención al Usuario (CAU)

- El adjudicatario está obligado a atender las quejas o reclamaciones realizadas por los usuarios, debiendo tener a disposición de los mismos un libro de reclamaciones o similar, autorizado previamente por la Dirección del Hospital. En caso de que se presentase alguna reclamación de los usuarios, el adjudicatario queda obligado a presentarla ante la Gerencia del Hospital en un plazo máximo de 48 horas contadas a partir de la consignación de la reclamación en dicho libro.
- Las reclamaciones recibidas y gestionadas a través de los Servicios de la Dirección del Hospital, serán contestadas por el adjudicatario en un plazo no superior a 48 horas, una vez recibida por los medios y procedimientos que se acuerden con la Dirección del Centro.
- El CAU es el punto de contacto entre los usuarios y los servicios gestionados.
- Su objeto es mantener un vínculo personalizado con el usuario hasta el cierre de la incidencia o de la petición.
- El horario mínimo de atención personalizada telefónica al usuario será con un tiempo de respuesta con presencia física en el Hospital de 1 hora en el horario de 9:00 a 21:00 los 365 días del año. Dispondrá de personal permanente con presencia física en el Hospital, mínimo un técnico en horario laboral de lunes a sábado, a razón de 40 horas/semanales.
- El acceso al CAU, como mínimo será telefónico, pudiendo ser, además, vía web. No tendrá coste para el usuario.
- Fuera de este horario se establecerá un mecanismo que permita, de manera gratuita, dejar mensajes, que serán atendidos durante el horario de atención personalizado.

6.5. Mantenimiento integral

Corren por cuenta del adjudicatario todos los costes derivados del mantenimiento para la prestación del servicio.

Cualquier daño producido en las instalaciones y equipamiento, incluidos los de acto vandálico, corren a cargo del adjudicatario, que se obliga a su reparación o sustitución, garantizando la interrupción mínima del servicio.

6.6. Modelo de relación

El adjudicatario dispondrá de un único punto de entrada a su organización, a través del cual se realizarán todas las gestiones. Desde este único punto de entrada se canalizarán todas las solicitudes, reclamaciones y otras comunicaciones realizadas por el Hospital.

El adjudicatario proporcionará los medios humanos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del sistema las 24 horas del día, los 365 días del año. Este personal no tendrá ninguna vinculación laboral, o de otro contenido jurídico, con la Dirección Gerencia del Hospital Clínico San Carlos (HCSC).

El personal realizará su actividad con la máxima diligencia, pulcritud y corrección. Estará uniformado, y exhibirá una tarjeta de identificación personal que exprese de modo comprensible su nombre y apellidos, función y categoría, y que incluirá una fotografía reciente que valide sus datos de identificación. Será sustituido siempre que se encuentre de baja por enfermedad, vacaciones o de permiso.

El adjudicatario deberá comunicar al Hospital los datos identificativos y de localización (nombre y apellidos, teléfono fijo y móvil y dirección correo electrónico) del responsable del servicio y de su sustituto. El responsable del servicio deberá comunicar al Hospital el desvío de la atención personalizada a su sustituto, con una antelación mínima de 15 días naturales respecto al inicio de vacaciones u otra incidencia planificable, o dentro de las 12 horas siguientes de haberse producido una incidencia imprevista.

El responsable del servicio y su sustituto, tendrán la cualificación adecuada y tendrán los conocimientos técnicos necesarios de los equipos implantados.

El Hospital podrá, de forma justificada, pedir una nueva designación del responsable del servicio o de su sustituto asignados, que el adjudicatario hará efectiva con un plazo inferior de tres semanas, a partir de la recepción de la solicitud, y con los mismos requisitos establecidos más arriba.

Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario toda la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

Todos los trabajadores incluidos en la plantilla destinada a prestar servicios deberán haber recibido la formación e información de los riesgos de su puesto de trabajo, en los términos previstos en los artículos 18 y 19 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, haber sido adiestrados en la utilización y conservación en condiciones de seguridad de los equipos de trabajo y equipos de protección individual, y haber superado la Vigilancia de la Salud en los términos previstos por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

Todas estas acciones de formación, información y vigilancia de la salud correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria cumplirá y hará cumplir a su personal (tanto propio como subcontratado) la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y toda su normativa de desarrollo. Por tanto la empresa adjudicataria conoce los riesgos derivados de su actividad profesional y los medios y medidas de prevención y protección correspondientes para hacerles frente, comprometiéndose a su efectiva aplicación y utilización. Además, se pondrá a disposición de la Unidad de Prevención del Hospital Clínico San Carlos (HCSC) y del Servicio de Prevención de Sanidad para el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales según lo dispuesto en el R.D. 171/2004 que desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales, la siguiente documentación:

- Certificado de la modalidad preventiva adoptada en su empresa y /o contrato con Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Ajeno, junto con copia del último recibo pagado.
- Certificado que acredite la realización de la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad que vaya a desempeñar.
- La información relativa a los riesgos específicos que el desarrollo de su actividad pueda originar dentro del Centro de Trabajo (No debe remitirse la evaluación de riesgos completa de su empresa, solamente la información relativa a los riesgos que puedan ser originados por el desarrollo de su actividad. No se aceptará como documentación para cumplir este requisito una evaluación de riesgos general de la empresa no adaptada a las tareas que se van a realizar en los centros de trabajo).
- Certificado acreditativo de la aptitud médica de los trabajadores (Vigilancia de la Salud) en los casos establecidos en el art. 22 de la Ley 31/95, o justificación de la “no aceptación” del reconocimiento médico por parte del trabajador.

- Acreditación de la formación e información, en materia preventiva aplicada a su actividad, recibida por sus trabajadores.
- Nombramiento del responsable de seguridad en el centro de trabajo para su empresa. Los trabajadores adscritos a este servicio se integrarán en los equipos de emergencia o en los equipos de intervención rápida con las mismas obligaciones que los trabajadores del Hospital.

El titular de la autorización instruirá al personal a su cargo, sobre la necesidad de que guarden el más estricto secreto sobre cualquier información de la que pudiera tener conocimiento accidentalmente y que afecte a cualquier actividad asistencial o de gestión del Centro.

Serán de exclusiva responsabilidad del titular, las consecuencias que pudieran derivarse el incumplimiento de dicha obligación por el personal a su cargo.

El titular, sin perjuicio de la normativa específica de aplicación, está obligado a establecer un sistema de reclamaciones a fin de que los usuarios puedan formular en todo momento las objeciones pertinentes.

Será por cuenta del adjudicatario la limpieza de los equipos instalados para el correcto funcionamiento del sistema.

6.7. Niveles de calidad

En este apartado se presentan los niveles de calidad mínimos que deberá satisfacer el servicio, así como los valores de las penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento:

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los acuerdos de niveles de servicio propuestos. El horario de funcionamiento del servicio será de 24 horas todos los días del año, respetando las restricciones horarias que pudiera adoptar la Dirección del Hospital.

Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias y averías, contabilizadas a partir del instante de notificación a la adjudicataria y dependiendo del nivel de urgencias asignado, se establecen en:

- Urgencia 1 (Problema que afecta a más del 50% de los terminales y/o del 51% al 100% de expendedores). Tiempo de respuesta/resolución máx.: 60 mins/3 horas
- Urgencia 2 (Problema que afecta a más del 10% de los terminales y/o hasta el 50% de expendedores). Tiempo de respuesta/resolución máx.: 90 mins/6 horas
- Urgencia 3 (Problema que afecta a más del 1% de los terminales). Tiempo de respuesta/resolución máx.: 120 mins/12 horas

Los tiempos serán contados dentro del horario reflejado en el punto 6.4

La calidad del servicio prestado por los adjudicatarios se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio expuestos anteriormente.

No serán imputables a los adjudicatarios aquellas incidencias debidas a las infraestructuras de apoyo del Hospital (alimentación general, LAN, señal de RF).

7.- DIMENSIONAMIENTO

7.1. Consideraciones generales

- Correrá a cargo del adjudicatario la instalación de todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento de los Terminales Multimedia y de las televisiones, para lo cual serán preparadas técnicamente todas y cada una de las habitaciones de Hospitalización y el resto de dependencias relacionadas.
- Si por algún motivo, el sistema dejara de funcionar total o parcialmente, o no pudiera utilizarse por motivos ajenos a la empresa adjudicataria, el adjudicatario no podrá solicitar compensación alguna de la posible afectación de la recaudación por “lucro cesante”.
- El dimensionamiento del equipamiento podrá ser ampliado o reducido según las necesidades, previa indicación y aprobación por parte de la Dirección del Hospital (su ubicación podrá variar en función de obras, cambios de distribución, etc.) sin afectar al canon.
- Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario realizará a su cargo las modificaciones necesarias con el fin de adecuar la instalación a la distribución del centro.
- Si en algunas zonas donde dispongan del servicio, se hicieran reformas, obras o acondicionamientos, el adjudicatario trasladará los equipos a otra área a solicitud de la Dirección del Hospital o los retirará y almacenará a su cargo, volviendo a instalarlos a la finalización de los trabajos. El adjudicatario no podrá solicitar compensación alguna del trabajo que le signifique ni de la posible afectación de la recaudación por “lucro cesante”.

7.2. Terminales Multimedia, brazos y TV

La instalación se efectuará en las siguientes unidades, sin perjuicio de cualquier modificación posterior:

UBICACIÓN	PLANO	Nº de Camas en Habitaciones
Hospitalización Norte	NIVEL 2 a 8	380
Hospitalización Sur	NIVEL 1 a 6	300
TOTAL CAMAS		680
TOTAL TERMINALES Y BRAZOS DE PAGO		680

UBICACIÓN	PLANO	Nº de Camas en Habitaciones
Hospitalización Sur	NIVEL 6	30
TOTAL CAMAS		30
TOTAL TERMINALES Y BRAZOS DE GRATUITOS		30

UBICACIÓN	Nº de TV
Salas de Espera, Office y Servicios (todos los niveles)	60
TOTAL TV GRATUITAS	60

8.- LEGISLACIÓN

Los licitadores acreditarán, mediante la oportuna documentación, que el equipamiento ofertado cumple con la legislación y la normativa española y comunitaria vigente que sea de aplicación, así como la que pudiera producirse durante el período de vigencia de la garantía, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier gasto que se derive de su aplicación.

Asimismo, deberán acompañar a la ficha técnica de los productos la copia de los certificados de marcado CE de los productos.

Todo el software incluido deberá cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 y el Reglamento de Desarrollo expresado en RD 1720/2007.

Los productos y accesorios deberán estar conformes, en el momento en el que se realice su suministro, con las condiciones que les sean de aplicación constando la declaración conforme del fabricante que acredite el cumplimiento de las normas técnicas de aplicación obligada, para cada uno de los equipos que oferten.

Asimismo, cuando corresponda, se acreditará cualquier otra legislación que sea de aplicación.

Todos los dispositivos a instalar estarán debidamente homologados por los organismos correspondientes, debiéndose cumplir toda la normativa en vigor respecto a las distintas instalaciones, distribución de datos y materiales empleados, entre otros:

- Cumplimiento de la normativa vigente europea aplicable en distribución de datos.
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias
- Marcado CE acreditando el cumplimiento de la Directiva 93/42 CEE con el marcado por el Organismo notificado correspondiente.
- Todos los dispositivos a instalar estarán debidamente homologados por los organismos correspondientes.
- Real Decreto 208/2005, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus Residuos. Directiva 2002/96/CE, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos(RAEE).
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

9.- CONDICIONES DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS EQUIPOS

9.1. Condiciones de suministro

Al tratarse de un Hospital, y dada la complejidad de todo el proceso, la entrega de los equipos y el orden de

la misma debe estar en estrecha relación con los responsables del Hospital. Si por las razones anteriores el adjudicatario se viese en la obligación de retrasar la entrega del material ofertado y adjudicado en la oferta, podrá suministrar el equipo y sus componentes actualizados a la nueva fecha de entrega al equivalente al hardware y software al ofertado, incluso, actualizando el modelo si este hubiese cambiado.

La concesión que se concursa, incluye no sólo el suministro de los equipos sino también el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que se detallan a continuación:

9.1.1. Adquisición del equipo:

Se entiende por equipo el conjunto completo del equipo, máquina u aparato con todos los accesorios imprescindibles para su funcionamiento.

Los equipos ofertados se suministrarán con todos aquellos dispositivos o elementos de interconexión, accesorios de anclaje o fijación, necesarios para un total y correcto funcionamiento y obtención de los correspondientes permisos y autorizaciones requeridos por la legislación vigente y, si fuera el caso, debidamente integrados con los Sistemas de Información de que disponga o decida la Dirección del Hospital. Serán montados en los locales de destino definitivo. Se incluirán todos aquellos equipos e instalaciones auxiliares necesarios para el correcto funcionamiento del equipo principal. Se tendrá en cuenta la retirada de elementos de embalaje o cualquier otro residuo que se produzca en el montaje, comprometiéndose a dejar la zona libre de obstáculos y en buen estado de limpieza y gestionando los residuos a su cargo.

Se entiende también como equipo, para todos aquellos equipos que incluyan software, la actualización del mismo cuando fuera necesaria, así como las licencias de uso.

Todo el equipamiento instalado se corresponderá con el ofertado, en marca, modelo o referencia, según los catálogos técnicos del fabricante. El equipamiento instalado no podrá estar descatalogado y será de primer uso.

A la finalización del contrato, todas las instalaciones ejecutadas y el equipamiento instalado por el Adjudicatario para la prestación del servicio quedarán en propiedad del hospital en funcionamiento y en abierto, sin cargo ni contraprestación alguna.

9.1.2. Manuales y documentación:

Los adjudicatarios deberán entregar con el equipo, al hospital, todos los manuales íntegramente en castellano, correspondientes a la descripción y operatividad del equipo, y que serán como mínimo los siguientes:

- De instalación: aportando además del manual de instalación, la información y rotulado sobre los equipos que representen un riesgo especial para el paciente.
- De uso: con las características del equipo, una explicación detallada de los principios de funcionamiento, de los controles, operaciones de manejo y seguridad del paciente, alarmas y operaciones rutinarias para verificación del funcionamiento apropiado del equipo previsto a su uso diarios, etc.
- De mantenimiento y técnicos: incluirán esquemas eléctricos y mecanismos completos, despiece, recambios y accesorios, operaciones de mantenimiento preventivo, calibración y ayuda en la localización de averías, etc.

Los rótulos, indicadores y etiquetas del equipo también deberán estar en castellano y ser suficientemente explicativos.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, cada uno de los adjudicatarios se compromete a generar para cada producto incluido o derivado de la presente contratación, toda la documentación y manuales necesarios para el perfecto conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones.

La documentación será entregada siempre antes de la puesta en marcha de cada trabajo desarrollado. El adjudicatario se compromete a entregar todos los manuales y la documentación generada en un soporte electrónico, que permitan su fácil consulta y uso en la Intranet del Hospital.

- Configuración actualizada de las aplicaciones y subsistemas del sistema de Gestión Documental.
- Documentación de uso técnico de la aplicación.
- Documentación de formación.
- Documento de Seguridad.
- Memoria técnica de medidas de seguridad implantadas.

El adjudicatario se compromete a la entrega de un informe de seguimiento periódico a lo largo de todo el proyecto, mínimo bimestral desde la adjudicación del contrato.

9.1.3. Piezas de repuesto:

El adjudicatario dispondrá de todas aquellas piezas de repuesto, despieces, etc. que le pudieran ser necesarias para un perfecto funcionamiento del sistema.

9.1.4. Formación:

Incluye una completa formación en el manejo del equipo, en su más óptima utilización, tanto desde el punto de vista operativo como funcional.

Esta formación deberá ir dirigida al personal médico, personal de enfermería y personal técnico para utilizar el equipo en la forma prevista por el fabricante y efectuar las rutinas de servicio. En caso de que el equipo suministrado forme parte de un sistema, la instrucción del personal se extenderá a las funciones del sistema afectadas por el equipo suministrado.

Se entiende, en cualquier caso, que la amplitud y calidad de la formación será la precisa para el perfecto manejo y máximo rendimiento de los equipos.

Cualquier modificación/actualización de los equipos conllevará un periodo de formación del personal en los mismos términos señalados anteriormente.

El adjudicatario propondrá el número de cursos, horas, horario y número de personas que deberán asistir a los cursos, previa autorización de la Dirección del Hospital.

9.2. Condiciones de instalación

El adjudicatario observará las condiciones existentes y las adaptará a su cargo tanto de instalación como de los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento del producto ofertado según catálogos, indicando:

- a. Las fuentes de suministro de energía necesarias, sus características y consumo estimado.
- b. Espacio físico útil necesario.

La instalación y puesta en funcionamiento de los equipos se realizará de forma coordinada con el Hospital previa autorización, y en presencia del personal del Hospital y del Servicio de Mantenimiento. El Hospital autorizará y supervisará la instalación del sistema, en coordinación con el Servicio de Mantenimiento del Centro Hospitalario o quien en su caso se designe.

La instalación para dar servicio en las habitaciones de pacientes, requiere de la instalación, por parte del adjudicatario del cableado estructurado, mínimo de categoría 5, desde las habitaciones de pacientes, salas de espera y resto de áreas, hasta la electrónica de red situada en los racks repartidores de todo el Hospital. Para dar servicio a los equipos a instalar en los racks repartidores de Hospitalización se podrá usar el cableado de fibra existente entre la electrónica de red situada en los racks repartidores y el CPD. El mantenimiento de este cableado utilizado corresponderá al adjudicatario.

El acceso a las dependencias donde debiera realizar cualquier actuación ya sea de instalación, reparación, mantenimiento, etc, deberá contar con la autorización del Servicio Técnico que designe el Hospital.

Correrá a cargo de la empresa adjudicataria, la interconexión entre el CPD de Informática y sus dependencias para la instalación y conexión del equipamiento de gestión de la totalidad del sistema, así como la contratación de los servicios necesarios para la puesta en servicio de este y el mantenimiento.

La fecha de instalación deberá ser comunicada al Servicio de Mantenimiento con antelación suficiente, mediante correo electrónico o a través del sistema de notificaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid con el correspondiente calendario de actuaciones y previa aceptación del Hospital podrá iniciarla.

La empresa adjudicataria deberá cumplir toda la normativa en vigor respecto a las distintas instalaciones, distribución de datos y materiales empleados, entre otros:

- Cumplimiento de la normativa aplicable en distribución de datos.
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias. La empresa adjudicataria deberá realizar la integración completa de los equipos con todos los sistemas de información de que disponga el Hospital (PACS, SIL, HIS, RIS).

Los productos se identificarán de acuerdo a un procedimiento de etiquetado que la Dirección del Hospital indicará y se entregarán en condiciones de funcionamiento completo que incluye la retirada de embalajes o cualquier otro residuo que se produzca en el montaje a cargo del adjudicatario.

Correrá a cuenta del adjudicatario la retirada de los equipos de televisión gratuitos, en las diferentes zonas indicadas en el punto 7.2, entregándolos a la Unidad de Comunicaciones del Servicio de Mantenimiento del Hospital Clínico San Carlos (HCSC).

9.3. Condiciones de recepción de los equipos

La empresa adjudicataria, una vez instalado el sistema total o parcial, realizará la prueba o test de aceptación técnica correspondiente. Estas pruebas se realizarán en presencia del personal, técnicamente cualificado, autorizado por la Dirección del Hospital. En un periodo no superior a 8 días naturales se entregará al Hospital, un informe escrito en el que consten los resultados de la prueba efectuada, y que servirá de referencia para establecer el nivel de calidad base de rendimientos del equipo. Se entregarán tres copias de dicho documento, una de ellas formará parte del acta de recepción de los suministros. En la documentación técnica

del Concurso, se incluirá el protocolo a realizar para la prueba de aceptación técnica del equipo.

Se considera condición imprescindible para cumplir las especificaciones técnicas, a la recepción del material adjudicado, la entrega de la documentación o manuales de usuario en castellano y la documentación técnica o manuales de servicio técnico con inclusión de despieces, planos o esquemas, identificación de componentes, métodos de calibraciones externas o internas, resolución de averías, configuración técnica, etc.; así como las recomendaciones de mantenimientos preventivo, predictivo y correctivo a realizar en el equipo.

10.- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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 al objeto del contrato, y responderá de cualquier incidente por él causado.

Para evitar tales incidentes, la empresa adjudicataria adoptará con carácter general las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión medioambiental: mantener limpia la zona de trabajo, no hacer limpiezas fuera de los lugares establecidos, y en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

El responsable de la empresa adjudicataria será la encargada de la vigilancia del cumplimiento de estas condiciones de carácter ambiental.

Los residuos generados durante los trabajos realizados por la empresa adjudicataria, deberán ser retirados de las instalaciones, bajo su responsabilidad y cargo, comunicando dicho trámite al Hospital, recogiendo, segregando y gestionando con Gestor autorizado, conforme a la legislación vigente, aquellos residuos producidos y documentando dicha gestión ante el Hospital.

La empresa adjudicataria se compromete a informar inmediatamente al Hospital Clínico San Carlos sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de los trabajos. El Hospital podrá solicitar un informe escrito referente al hecho y a sus causas.

11.- DOCUMENTACIÓN (planos y visita a las instalaciones)

El hospital podrá facilitar los planos disponibles de distribución con el fin de facilitar la elaboración de la oferta, su solicitud se podrá realizar durante la visita a las instalaciones del hospital.

El Subdirector de Gestión, Área Técnica

Documento firmado digitalmente por: SOTO BONEL JOSE FRANCISCO
Fecha: 2022 07 11 11:24
Referencia: 47/502786 9/22
Verificación y validez por [REDACTED]
La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv

Firmado digitalmente por: SOMOLINOS MARTINEZ ALFREDO
Fecha: 2022 07 03 19:00