PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS TELEVISIONES EN ÁREAS DE PACIENTES Y ZONAS DE ESPERA DE DIVERSOS CENTROS SANITARIOS DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA PERTENECIENTES AL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

ÍNDICE

1. OBJETO 2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN 2
3. CÓDIGO Y NORMAS APLICABLES 3
4. ALCANCE DE LA INSTALACIÓN 3
4.1. LOTE 1: HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA VICTORIA 3
4.2. LOTE 2: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA NORTE DE MÁLAGA 7
4.3. LOTE 3: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA SERRANÍA DE MÁLAGA 9
4.4. LOTE 4: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA ESTE DE MÁLAGA – AXARQUÍA 11
5. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO 13
5.1. Descripción del programa 13
5.2. Mantenimiento Preventivo 14
5.3. Mantenimiento Correctivo 14
5.4. Almacenamiento de Repuestos. 15
6. CALIDAD DEL SERVICIO. 15
6.1. Parámetros Objetivo de la calidad del servicio. 15
6.2. Gestión de Reclamaciones y atención a los usuarios. 16
7. LIMPIEZA 17
8. RENOVACIÓN Y REPOSICIÓN 17
9. OTRAS CLÁUSULAS 17
10. GARANTÍAS Y PENALIDADES 18
11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 18
12. REQUISITOS AMBIENTALES Y ENERGÉTICOS 19

Plataforma Logística Sanitaria de Málaga
Subdirección de Contratación Administrativa
Hospital Universitario Regional de Málaga
Avda. Carlos Haya s/n
29010 Málaga

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que deben regir en la contratación del servicio que permita el mantenimiento del actual equipamiento de televisión (implicando la visualización de los canales de televisión en abierto y de forma gratuita) en las habitaciones de pacientes y en las zonas de espera de los centros integrados en los centros hospitalarios que a continuación se detallan:

Lote 1: Hospital Universitario Virgen de la Victoria:

- Hospital Universitario Virgen de la Victoria
- Hospital Valle del Guadalhorce
- Hospital Marítimo de Torremolinos
- Hospital de Alta Resolución de Benalmádena

Lote 2: Área de Gestión Sanitaria Norte de Málaga

Lote 3: Área de Gestión Sanitaria Serranía de Málaga

Lote 4: Área de Gestión Sanitaria Este de Málaga – Axarquía

La empresa adjudicataria del presente contrato se encargará de:

- El mantenimiento integral, conservación y reposición de equipos e instalaciones (televisores, antenas, descodificadores, amplificadores, redes de cableado, soportes, mandos a distancia, pilas etc.). La reposición de los equipos de televisión se realizará adecuándola a la tecnología existente en el mercado.
- La gestión de incidencias en la prestación del servicio (atención a la ciudadanía) a través de soporte telefónico y presencial, en caso de que fuese necesario.
- La limpieza de los terminales de las habitaciones y los mandos a distancia.

El precio de la oferta incluirá todos los gastos necesarios para satisfacer el objeto del contrato, incluidos los impuestos aplicables, licencias y permisos, gastos generales, beneficio empresarial, etc. de modo que la empresa adjudicataria no tendrá derecho a ningún tipo de compensación fuera de lo expresamente recogido en el contrato.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Toda la descripción de la instalación actual existente en cada hospital y el inventario del equipamiento con el que está dotado cada hospital para la prestación del servicio de TV se encuentra en el apartado 4.

Durante el periodo de relación contractual es posible que el inventario de TV sufra alguna variación en número, ya sea por causa de la incorporación de nuevos equipos o por la supresión de alguno, bien de forma temporal (cierre por reformas de instalaciones u otras circunstancias sobrevenidas) o definitiva. Esta situación de variación de equipos se comunicará a la empresa adjudicataria, por parte del centro hospitalario, de forma fehaciente, con una antelación mínima de 20 días. En caso de incremento de equipos, la puesta en servicio de los nuevos equipos se llevará a cabo desde la fecha en que se comunique por

parte del centro a la empresa adjudicataria, previa tramitación del correspondiente expediente de modificación de contrato, comenzando la asunción del mantenimiento de esos nuevos equipos desde la fecha en que los equipos sean aptos para su uso previsto, hasta la fecha de duración del contrato derivado de la presente licitación.

El importe contractual derivado de la modificación en el número de equipos, modificará la cuantía que corresponda con respecto a las siguientes reglas:

- En caso de producirse incremento de equipos, la empresa adjudicataria estará obligada a asumir el mantenimiento de todos los equipos, con independencia de que los resultantes del incremento hayan sido adquiridos a dicha empresa o no. Se determinará el importe medio de mantenimiento por equipo y por mes de contrato en vigor, dividiendo el importe contractual anual por el número de equipos del hospital y por doce meses. El importe resultante es en el que se deberá aumentar la facturación mensual del centro, y por equipo.
- En caso de producirse una disminución de equipos, la disminución del importe relativo al mantenimiento se extenderá desde la fecha de comunicación del hecho a la empresa adjudicataria, hasta la fecha que se le comunique la activación del servicio, en su caso, o el fin de la relación contractual. En caso de producirse prórroga en la prestación del servicio de mantenimiento en los términos indicados en el PCAP, se tendrá en cuenta así mismo esta obligación de la empresa, extendiéndose tal obligación a estos efectos hasta el fin del nuevo periodo contractual, y teniendo en cuenta, en su caso, la posible revisión de precios.

3. CÓDIGO Y NORMAS APLICABLES

La empresa adjudicataria deberá cumplir toda la normativa vigente que sea de aplicación, en particular las específicas del servicio a prestar y las relativas a trabajos a realizar en los Centros, a seguridad y salud laboral y a gestión medioambiental.

La empresa adjudicataria acreditará, mediante la oportuna documentación, que el material y equipamiento utilizado cumple con la legislación y la normativa española y comunitaria vigente que sea de aplicación para el uso al que se destina (televisión en habitaciones hospitalarias y otras zonas comunes), así como la que pudiera producirse durante el período de vigencia de la garantía, siendo por cuenta de la empresa adjudicataria 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.

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.

La empresa adjudicataria deberá adaptar las instalaciones a eventuales cambios normativos obligatorios que pudieran producirse durante el periodo de ejecución, a su cargo y sin derecho a compensación por parte de Administración contratante.

4. ALCANCE DE LA INSTALACIÓN

4.1. LOTE 1: HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA VICTORIA

4.1.1. Características de las Redes y cableado

El actual sistema está soportado por una serie de infraestructuras de cableado que a continuación se detalla:

1. Redes de distribución de cableado coaxial para el servicio de Televisión que da servicio a todas las habitaciones de hospitalización de pacientes

2. Red eléctrica junto a la toma de coaxial de cada habitación para el propio televisor.

Estos cableados estarán compuestos por las conexiones entre los televisores con las tomas de corriente y antena.

4.1.2. Antenas y amplificadores TDT

Para una correcta recepción de los canales de televisión, cada hospital dispone de:

- Hospital Clínico: Las antenas de las dos redes de coaxial están situadas en la terraza de la Torre A. Las cabeceras de antenas de las dos redes se encuentran ubicadas en una habitación de la misma zona, las cuales constan de un amplificador de previo y una centralita TDT.
- H. Marítimo de Torremolinos. La antena está situada en la terraza, desde donde se baja a la sala de la cubierta del pabellón 4.
- Hospital Valle del Guadalhorce. En este centro existe una red de IPTV. La antena de captación de señal se encuentra en la cubierta del hospital.

4.1.3. Cabecera de Antena

- **Hospital Clínico:**

  Cabecera Antena Torre A: Televes referencia 5029 con 15 módulos televes referencia 5086 T.12

  Cabecera Antena Torre B: Ikusi CFP-507 referencia 4439 con amplificadores intermedios 3 centrales de amplificación ikusi 3576 NBS-895-C48 con 17 módulos ikusi TRF 011 y TRF051 y 1 central amplificadora televes SAT-90 CA 5314

- **Hospital Marítimo de Torremolinos:**

  Cabecera de antena: 1 central amplificación ikusi 3576 NBS-895-C48

- **Hospital Valle del Guadalhorce:**

  Se trata de una cabecera IPTV IKUSI CFP 700 con 8 módulos TNS 100.

La oferta de programación disponible en cada hospital es la siguiente:

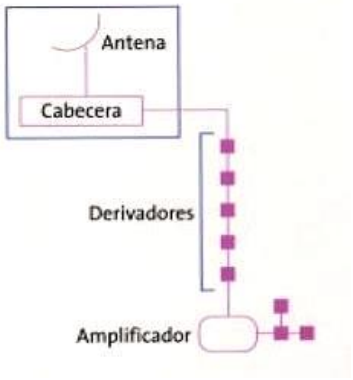
- Canales DVB a través de la TDT además de los canales de carácter local y autonómico.
- Canales de radio, disponibles en la zona que se emitan a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Las redes de distribución de televisión cuentan con una distribución horizontal y una distribución vertical, basada en cable coaxial para la transmisión de señales de banda ancha, adecuándose para la transmisión de las nuevas tecnologías, como las señales de TDT de alta definición.

Dependiendo de la ordenación de cada hospital y de la distribución de las habitaciones, existe una topología de las redes de distribución de televisión al tipo de edificio. Los esquemas presentan una instalación típica.

Distribución Vertical

La distribución vertical comienza a la salida de la cabecera de amplificación y comprende la bajada vertical hasta los puntos de reparto para cada una de las plantas



Distribución Horizontal

La distribución horizontal comprende desde el punto final que para cada planta proporciona la distribución vertical, hasta la toma final de antena donde se conecta el televisor. Los principales elementos que componen esta instalación son derivadores y conectores.



4.1.4. Características de los televisores

Hospital Universitario Virgen de la Victoria:

Televisores: 271 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT) distribuidas en:

- Planta 0 (Radioterapia patio azul): 1 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- Planta 1 (IBIMA): 1 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- Planta 3: 51 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- Planta 4: 76 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- Planta 5: 61 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- Planta 6: 81 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).
- 15 tv en hospital de día oncohematológico: a determinar
- 5 TV zonas comunes HUVV: a determinar.

Hospital Marítimo de Torremolinos:

Televisores: 22 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT).

Hospital Valle del Guadalhorce:

Tablets IKUSI distribuidas en:

- Planta 1: 20 Tablets IKUSI
- Planta 2: 11 Tablets IKUSI

Y Ipads APPLE con wifi de 10,2" distribuidas en:

- Planta 1: 2 Ipads APPLE con wifi de 10,2
- Planta 2: 14 Ipads APPLE con wifi de 10,2

Hospital de Alta Resolución de Benalmádena:

Televisores: 17 unidades de la marca Grunkel 32"(modelo G19SDT-TFT) sin TDT.

Para el servicio de televisión en las habitaciones de hospitalización se encuentran instalados televisores

- Cada televisor dispone de mando a distancia dedicado (específico, no universal), con las siguientes funciones básicas:
- Encendido/Apagado televisor
- Subida/bajada volumen (máximo volumen que se indique por la Dirección del Hospital).
- Cambio de canales ya programados.
- Silenciar el altavoz (mute)
- Dispone de un sistema de uso de auriculares con conector estándar.

Los televisores están instalados en cada habitación sobre un soporte fijado a la pared frente a las camas, en el lugar que permita la mejor visión por los pacientes y que no entorpezca de ningún modo el paso y traslado de personas o mobiliario, y los IPAD están en soportes anclados a los cabeceros de las camas.

La fijación a la pared esta realizada utilizando tacos del tamaño adecuado para garantizar la firmeza de éstos y para soportar el peso añadido de los televisores. El sistema de fijación a pared garantiza la seguridad de los usuarios y elimina la posibilidad de fraude evitando el acceso al interior del televisor. El soporte está especialmente diseñado para evitar golpes y no dejando ningún tipo de arista hacia el exterior.

A través del sistema de teledistribución se permitirá la recepción en todos los televisores del Servicio de Televisión de los canales disponibles en abierto en la zona del hospital que se emitan en TDT. Para lo cual están instaladas las antenas de recepción y sistema de amplificación y distribución, así como los componentes necesarios para la correcta visualización del servicio

Se sintonizarán uno o más canales internos, quedando gratuitos y libres a disposición de la Dirección del centro para emitir programas de divulgación e información que crea convenientes

Una vez sintonizados los canales que se van a recibir en los hospitales (incluido los canales internos), se desactivará la función de sintonía de cada televisión, de forma que éstos no puedan ser desprogramados por parte del usuario, ni a través del mando por tener sólo las funciones básicas descritas anteriormente.

En cada habitación se expondrán en lugar visible información sobres las instrucciones de uso claras y precisas, tanto en formato escrito como gráfico, que aseguren su correcta utilización al usuario.

4.2. LOTE 2: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA NORTE DE MÁLAGA

4.2.1. Características de las Redes y cableado

El actual sistema esta soportado por una serie de infraestructuras de cableado que a continuación se detalla:

- Redes de distribución de Televisión y da servicio a todas las habitaciones de hospitalización de pacientes
- Red eléctrica

Estos cableados estarán compuestos por las conexiones entre los televisores con las tomas de corriente y antena.

4.2.2. Antenas y amplificadores TDT

Para una correcta recepción de los canales de televisión el hospital dispone de una antena independiente de la marca TELEVES. La antena está situada en la terraza del hospital. La cabecera de antena se encuentra ubicada en una habitación de la misma zona, consta de un amplificador de previo y una centralita TDT.

4.2.3. Cabecera de Antena

La cabecera de antena dispone de amplificador marca IKUSI Modelo VELATIA (ONE+SAT) y modulador IKUSI Modelo MAW-300.

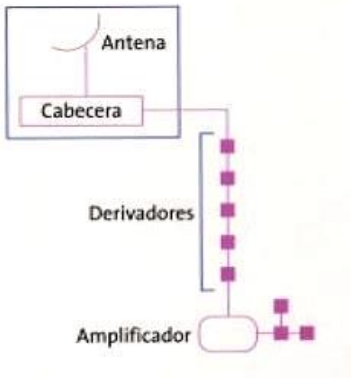
La oferta de programación disponible en cada hospital es la siguiente:

- Canales DVB a través de la TDT además de los canales de carácter local y autonómico.
- Canales de radio, disponibles en la zona que se emitan a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Las redes de distribución de televisión cuentan con una distribución horizontal y una distribución vertical, basada en cable coaxial para la transmisión de señales de banda ancha, adecuándose para la transmisión de las nuevas tecnologías, como las señales de TDT de alta definición.

Distribución Vertical

La distribución vertical comienza a la salida de la cabecera de amplificación y comprende la bajada vertical hasta los puntos de reparto para cada una de las plantas. Los elementos instalados son pasivos (derivadores) y activos (amplificadores), colocados en aquellos casos de pérdida de señal por atenuación.



Distribución Horizontal

La distribución horizontal comprende desde el punto final que para cada planta proporciona la distribución vertical, hasta la toma final de antena donde se conecta el televisor. Los principales elementos que componen esta instalación son derivadores y conectores.



4.2.4. Características de los televisores

Televisores: 96 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT) distribuidas en:

- Planta 2: 29 televisores.
- Planta 3: 33 televisores.
- Planta 4: 34 televisores.

Para el servicio de televisión en las habitaciones de hospitalización se encuentran instalados televisores SMART TV de 32" Full HD con wifi incorporado

- Cada televisor dispone de mando a distancia dedicado (específico, no universal), con las siguientes funciones básicas:
- Encendido/Apagado televisor
- Subida/bajada volumen (máximo volumen que se indique por la Dirección del Hospital).
- Cambio de canales ya programados.
- Silenciar el altavoz (mute)
- Dispone de un sistema de uso de auriculares con conector estándar.

Los televisores están instalados en cada habitación sobre un soporte fijado a la pared frente a las camas, en el lugar que permita la mejor visión por los pacientes y que no entorpezca de ningún modo el paso y traslado de personas o mobiliario.

La fijación a la pared esta realizada utilizando tacos del tamaño adecuado para garantizar la firmeza de éstos y para soportar el peso añadido de los televisores. El sistema de fijación a pared garantiza la seguridad de los usuarios y elimina la posibilidad de fraude evitando el acceso al interior del televisor. El soporte está especialmente diseñado para evitar golpes y no dejando ningún tipo de arista hacia el exterior.

A través del sistema de teledistribución se permitirá la recepción en todos los televisores del Servicio de Televisión de los canales disponibles en abierto en la zona del hospital que se emitan en TDT. Para lo cual están instaladas las antenas de recepción y sistema de amplificación y distribución, así como los componentes necesarios para la correcta visualización del servicio

Se sintonizarán uno o más canales internos, quedando gratuitos y libres a disposición de la Dirección del centro para emitir programas de divulgación e información que crea convenientes

Una vez sintonizados los canales que se van a recibir en los hospitales (incluido los canales internos), se desactivará la función de sintonía de cada televisión, de forma que éstos no puedan ser desprogramados por parte del usuario, ni a través del mando por tener sólo las funciones básicas descritas anteriormente.

En cada habitación se expondrán en lugar visible información sobres las instrucciones de uso claras y precisas, tanto en formato escrito como gráfico, que aseguren su correcta utilización al usuario.

4.3. LOTE 3: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA SERRANÍA DE MÁLAGA

4.3.1. Características de las Redes y cableado

El actual sistema esta soportado por una serie de infraestructuras de cableado que a continuación se detalla:

- Redes de distribución de Televisión y da servicio a todas las habitaciones de hospitalización de pacientes
- Red eléctrica

Estos cableados estarán compuestos por las conexiones entre los televisores con las tomas de corriente y antena.

4.3.2. Antenas y amplificadores TDT

Para una correcta recepción de los canales de televisión el hospital dispone de una antena independiente de la marca TELEVES. La antena está ubicada en cubierta y la cabecera se encuentra en la 3ª planta, en zona cercana a la antena.

4.3.3. Cabecera de Antena

La cabecera de antena dispone de amplificador marca IKUSI.

La oferta de programación disponible en cada hospital es la siguiente:

- Canales DVB a través de la TDT además de los canales de carácter local y autonómico.
- Canales de radio, disponibles en la zona que se emitan a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Las redes de distribución de televisión cuentan con una distribución horizontal y una distribución vertical, basada en cable coaxial para la transmisión de señales de banda ancha, adecuándose para la transmisión de las nuevas tecnologías, como las señales de TDT de alta definición.

Distribución Vertical

La distribución vertical comienza a la salida de la cabecera de amplificación y comprende la bajada vertical hasta los puntos de reparto para cada una de las plantas. Los elementos instalados son pasivos (derivadores) y activos (amplificadores),estos últimos, necesarios en aquellas zonas de pérdida de señal por atenuación.

Distribución Horizontal

La distribución horizontal comprende desde el punto de distribución vertical de cada planta hasta la toma final de antena, donde se conecta el televisor. Los principales elementos que la componen son derivadores, amplificadores de extensión y conectores.

4.3.4. Características de los televisores

Televisores: 194 unidades de la marca Grunkel 32" distribuidas en:

Ubicación	Servicio	Planta	Nº de Tv	Modelo
Ala 1	Hospitalización	Planta 2	28	LED320GMT
Ala 1	Hospitalización	Planta 3	28	LED320GMT
Ala 2	Hospitalización	Planta 2	27	LED320GMT
Ala 2	Hospitalización	Planta 3	27	LED320GMT
Ala 3	Hospitalización	Planta 2	20	LED320GMT
Ala 3	Hospitalización	Planta 3	26	LED320GMT
	Hemodiálisis	Planta 0	12	LED320 FIO
Ala 4	Hospital de Día	Planta 3	14	LED320 FIO
Ala 4	UCI	Planta 2	12	LED320 FIO
		TOTAL	**194**	

Para el servicio de televisión en las habitaciones de hospitalización se encuentran instalados televisores SMART TV de 32" Full HD con wifi incorporado

- Cada televisor dispone de mando a distancia dedicado (específico, no universal), con las siguientes funciones básicas:
- Encendido/Apagado televisor.
- Subida/bajada volumen (máximo volumen que se indique por la Dirección del Hospital).
- Cambio de canales ya programados.
- Silenciar el altavoz (mute).
- Dispone de un sistema de uso de auriculares con conector estándar.

Los televisores están instalados en cada habitación sobre un soporte fijado a la pared frente a las camas, en el lugar que permita la mejor visión por los pacientes y que no entorpezca de ningún modo el paso y traslado de personas o mobiliario.

La fijación a la pared esta realizada utilizando tacos del tamaño adecuado para garantizar la firmeza de éstos y para soportar el peso añadido de los televisores. El sistema de fijación a pared garantiza la seguridad de los usuarios y elimina la posibilidad de fraude evitando el acceso al interior del televisor. El soporte está especialmente diseñado para evitar golpes y no dejando ningún tipo de arista hacia el exterior.

A través del sistema de teledistribución se permitirá la recepción en todos los televisores del Servicio de Televisión de los canales disponibles en abierto en la zona del hospital que se emitan en TDT. Para lo cual están instaladas las antenas de recepción y sistema de amplificación y distribución, así como los componentes necesarios para la correcta visualización del servicio

Se sintonizarán uno o más canales internos, quedando gratuitos y libres a disposición de la Dirección del centro para emitir programas de divulgación e información que crea convenientes

Una vez sintonizados los canales que se van a recibir en los hospitales (incluido los canales internos), se desactivará la función de sintonía de cada televisión, de forma que éstos no puedan ser desprogramados por parte del usuario, ni a través del mando por tener sólo las funciones básicas descritas anteriormente.

En cada habitación se expondrán en lugar visible información sobres las instrucciones de uso claras y precisas, tanto en formato escrito como gráfico, que aseguren su correcta utilización al usuario.

4.4. LOTE 4: ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA ESTE DE MÁLAGA – AXARQUÍA

4.4.1. Características de las Redes y cableado

El actual sistema esta soportado por una serie de infraestructuras de cableado que a continuación se detalla:

- Redes de distribución de cableado coaxial para el servicio de Televisión que da servicio a todas las habitaciones de hospitalización de pacientes
- Red eléctrica junto al toma de coaxial de cada habitación para el propio televisor.

Estos cableados estarán compuestos por las conexiones entre los televisores con las tomas de corriente y antena.

4.4.2. Antenas y amplificadores TDT

Para una correcta recepción de los canales de televisión el hospital dispone de una antena independiente de la marca TELEVES. La antena está situada en la terraza del hospital. La cabecera de antena se encuentra ubicada en una habitación de la misma zona, consta de un amplificador de previo y una centralita TDT.

4.4.3. Cabecera de Antena

La cabecera de antena dispone de amplificador marca IKUSI Modelo VELATIA (ONE+SAT) y modulador IKUSI 2865.

La oferta de programación disponible en cada hospital es la siguiente:

- Canales DVB a través de la TDT además de los canales de carácter local y autonómico.
- Canales de radio, disponibles en la zona que se emitan a través de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Las redes de distribución de televisión cuentan con una distribución horizontal y una distribución vertical, basada en cable coaxial para la transmisión de señales de banda ancha, adecuándose para la transmisión de las nuevas tecnologías, como las señales de TDT de alta definición.

Distribución Vertical

La distribución vertical comienza a la salida de la cabecera de amplificación y comprende la bajada vertical hasta los puntos de reparto para cada una de las plantas. Los elementos instalados son pasivos (derivadores) y activos (amplificadores), colocados en aquellos casos de pérdida de señal por atenuación. La red vertical baja hasta la planta 1 y 0.

Distribución Horizontal

La distribución horizontal comprende desde el punto final que para cada planta proporciona la distribución vertical, hasta la toma final de antena donde se conecta el televisor. Afecta a todas las plantas de hospitalización, incluida la planta 1 donde existe otro amplificador para dar servicio a las tomas situadas en urgencias, sala de la centralita del hospital, estar de urgencias, sala urgencias pediátrica y salas de espera en general.

Los principales elementos que componen esta instalación son derivadores y conectores.

4.4.4. Características de los televisores

Televisores: 96 unidades de la marca Grunkel 32" (modelo LED320GMT) distribuidas en:

- Planta 2: 29 televisores.
- Planta 3: 33 televisores.
- Planta 4: 34 televisores.

Para el servicio de televisión en las habitaciones de hospitalización se encuentran instalados televisores SMART TV de 32" Full HD con wifi incorporado

- Cada televisor dispone de mando a distancia dedicado (específico, no universal), con las siguientes funciones básicas:
- Encendido/Apagado televisor
- Subida/bajada volumen (máximo volumen que se indique por la Dirección del Hospital).
- Cambio de canales ya programados.
- Silenciar el altavoz (mute)
- Dispone de un sistema de uso de auriculares con conector estándar.

Los televisores están instalados en cada habitación sobre un soporte fijado a la pared frente a las camas, en el lugar que permita la mejor visión por los pacientes y que no entorpezca de ningún modo el paso y traslado de personas o mobiliario.

La fijación a la pared esta realizada utilizando tacos del tamaño adecuado para garantizar la firmeza de éstos y para soportar el peso añadido de los televisores. El sistema de fijación a pared garantiza la seguridad de los usuarios y elimina la posibilidad de fraude evitando el acceso al interior del televisor. El soporte está especialmente diseñado para evitar golpes y no dejando ningún tipo de arista hacia el exterior.

A través del sistema de teledistribución se permitirá la recepción en todos los televisores del Servicio de Televisión de los canales disponibles en abierto en la zona del hospital que se emitan en TDT. Para lo cual están instaladas las antenas de recepción y sistema de amplificación y distribución, así como los componentes necesarios para la correcta visualización del servicio

Se sintonizarán uno o más canales internos, quedando gratuitos y libres a disposición de la Dirección del centro para emitir programas de divulgación e información que crea convenientes

Una vez sintonizados los canales que se van a recibir en los hospitales (incluido los canales internos), se desactivará la función de sintonía de cada televisión, de forma que éstos no puedan ser desprogramados por parte del usuario, ni a través del mando por tener sólo las funciones básicas descritas anteriormente.

En cada habitación se expondrán en lugar visible información sobres las instrucciones de uso claras y precisas, tanto en formato escrito como gráfico, que aseguren su correcta utilización al usuario.

5. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

5.1. Descripción del programa

El **servicio integral de mantenimiento** incluye la asistencia derivada de la prestación del servicio en relación con todo el equipamiento instalado:

- Antenas y equipos amplificadores.
- Receptores de televisión y elementos de control.
- Canalizaciones y redes de cableado.
- Televisores.
- Cualquier otro tipo de elemento necesario para la prestación del servicio.

Para aquellos casos en los que la avería pudiera tener un plazo de reparación superior a las 24 horas, se procederá a la sustitución del terminal, componente o pieza, de modo que no se interrumpa el servicio por tiempo superior a 24 horas.

El mantenimiento está integrado por las siguientes actividades (todas ellas se realizarán en horas que no causen molestias a los usuarios):

a) Mantenimiento técnico, gestión de incidencias y resolución de averías relativas a los sistemas de televisión en las habitaciones del hospital. Este mantenimiento incluye el conjunto de todos los elementos físicos y de infraestructura necesarios para la óptima prestación de los servicios, que son los siguientes: televisores, mandos a distancia de los televisores, cableado eléctrico, coaxial, antena de captación de la señal de televisión, equipos de cabecera, terminales punto de venta interactivos y cualquier otro elemento necesario para la prestación del servicio.

b) Atención al usuario final en cuanto a la orientación, a la resolución de dudas y explicaciones del correcto funcionamiento del sistema.

c) Revisión y sustitución de los elementos defectuosos que permitan asegurar y optimizar el funcionamiento de los equipos con el fin de reducir la probabilidad de averías o pérdidas de información.

d) Reparación y/o sustitución de los mandos a distancia, así como de las fijaciones de éstos en las paredes con carácter ilimitado, garantizando en todo momento la disponibilidad de un mando a distancia en cada cama.

e) Cambio de las pilas de los mandos a distancia.

La empresa adjudicataria debe utilizar el programa de gestión de mantenimiento y activos del centro sanitario, SIGMA-MANSIS gestionando las tareas de mantenimiento pertinentes y actualizando su estado en el sistema. Para ello, durante el primer mes del contrato, el centro sanitario formará a los profesionales que indique la empresa adjudicataria en el manejo de dicho programa.

5.2. Mantenimiento Preventivo

Se realizan un conjunto de acciones (revisiones y sustituciones) que permitan asegurar y optimizar el funcionamiento de los equipos, con el fin de reducir la probabilidad de averías o pérdidas de información.

Las revisiones serán realizadas por técnicos cualificados y las acciones concretas a realizar serán:

- Revisión del estado de equipamiento en la habitación.
- Revisión del estado de elementos de red.
- Revisión del estado de cableado.
- Comprobación del buen estado de conservación de los terminales.

La empresa adjudicataria debe utilizar el programa de gestión de mantenimiento y activos del centro sanitario, SIGMA-MANSIS gestionando las tareas de mantenimiento preventivo y actualizando su estado en el sistema. Para ello, durante el primer mes del contrato, el centro sanitario formará a los profesionales que indique la empresa adjudicataria en el manejo de dicho programa.

La periodicidad mínima de las operaciones de mantenimiento preventivo será **trimestral**.

5.3. Mantenimiento Correctivo

Incluye el diagnóstico, reparación y/o sustitución de los elementos considerados como causantes de averías o fallos de funcionamiento.

Los usuarios en determinadas situaciones pueden detectar el mal funcionamiento del servicio y comunicarlo a través de cualquiera de los canales puestos a su disposición. De forma inmediata, y con las condiciones detalladas llevará a cabo las siguientes acciones:

- Solución de la incidencia de forma remota.
- Localización de la avería.
- Sustitución de los elementos defectuosos en el momento el material defectuoso y posteriormente analiza el fallo del elemento, lo cual repercute en una ganancia de tiempo.
- Puesta en marcha del servicio.

Es por ello que, existe un servicio telefónico de carácter gratuito para que, marcando un número desde el móvil de los usuarios, se pongan en contacto con el servicio técnico, de manera que todos aquellos avisos de incidencia que no se deben a averías de los equipos, sino al uso incorrecto de ellos, se puedan solucionar de forma inmediata.

Con este servicio se consiguen agilizar los avisos de averías e incidencias y se evitan tiempos innecesarios de traslado de información y/o costes adicionales de llamadas a teléfonos móviles por parte de los usuarios.

La empresa adjudicataria debe utilizar el programa de gestión de mantenimiento y activos del centro sanitario, SIGMA-MANSIS gestionando las tareas de mantenimiento correctivo y actualizando su estado en el sistema. Para ello, durante el primer mes del contrato, el centro sanitario formará a los profesionales que indique la empresa adjudicataria en el manejo de dicho programa.

5.4. Almacenamiento de Repuestos.

La empresa adjudicataria del contrato deberá de contar con un stock mínimo de las piezas o elementos que sea necesario sustituir para lograr un normal y correcto funcionamiento de los equipos.

Se mantendrá en todo momento un stock de repuesto del material instalado, consistente en televisores, y mandos a distancia en número suficiente para atender sin retrasos las posibles averías. Se dispondrá, además, de equipos y piezas de repuesto para las posibles reposiciones, de manera que no se produzcan retrasos en el servicio.

6. CALIDAD DEL SERVICIO.

6.1. Parámetros Objetivo de la calidad del servicio.

Las averías se clasificarán en función de su severidad, teniendo en cuenta el número y tipo de elementos afectados, considerándose los siguientes tipos:

- **Averías Graves (A.G.):** Son aquellas que dejan el sistema completamente fuera de servicio, los elementos críticos son:
    - Cabecera de televisión o antena
    - Cableado principal
    - Sistema de facturación
    - Centralita (PABX)
    - Líneas de entrada
- **Averías Leves (A.L.):** Son aquellas que dejan alguno de los elementos del sistema fuera de servicio, lo cual no repercute en el normal funcionamiento del resto de elementos. Estos elementos son:
    - Televisor

Tiempos de respuesta máximos

	A.G.	A.L.	Observaciones

Tiempo de atención al cliente: Tiempo transcurrido desde que se recibe la incidencia hasta que se atiende de forma remota o presencial.

Horas máximas	2	8	

Tiempo de resolución de incidencias: Tiempo transcurrido desde que se recibe la incidencia hasta que se resuelve el problema.

Horas	2	24	

Servicio de televisión en habitaciones: Tiempo de disponibilidad del servicio en todo el centro.

Tiempo real / tiempo teórico funcionamiento	≥ 99%	≥ 90%	Medición anual

La empresa adjudicataria debe enviar informe escrito a la administración contratante con las averías ocasionadas en el sistema con periodicidad semanal.

Al inicio del Contrato el órgano de contratación designará una persona responsable del contrato que será la interlocutora con la empresa adjudicataria para garantizar la correcta ejecución de la prestación.

6.2. Gestión de Reclamaciones y atención a los usuarios.

La empresa adjudicataria deberá contar con un Centro de Atención al Cliente a disposición de los usuarios para facilitar la información necesaria, atender las reclamaciones y tomar nota de cualquier sugerencia para mejorar el servicio a nuestros clientes (disponible 24h/365 días).

En este sentido dicho centro engloba todas las tareas que por definición son propias del mismo:

- Tratamiento de Reclamaciones.
- Información y Consulta al usuario final en cuanto a la orientación, a la resolución de dudas y explicaciones del funcionamiento del sistema.
- Informes de Incidencias y Reclamaciones.
- Búsqueda de la mejor solución de la incidencia.
- Recogida de las posibles incidencias que se puedan producir.
- Asesoramiento para la resolución de las posibles incidencias.
- Soporte On-line para la resolución del uso incorrecto de los equipos; de esta manera se puedan solucionar de forma inmediata las posibles incidencias y sin la necesidad de desplazamiento del personal técnico.
- Seguimiento de la incidencia hasta su solución y posterior estudio de la misma.

Medios de Contacto

La recogida de incidencias se podrá establecer por cualquiera de los medios siguientes, a elegir por la empresa adjudicataria:

- **Vía telefónica.** Una línea 900 gratuita de atención personalizada que se encuentra disponible con un servicio 24/365.

- **Vía correo electrónico**, la empresa adjudicataria dispondrá de una cuenta de correo electrónico exclusiva para atender todas las incidencias o reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio.

Además, los centros sanitarios disponen del programa de gestión de mantenimiento y activos, SIGMA-MANSIS donde podrá gestionar con la empresa adjudicataria todas las incidencias o reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio.

7. LIMPIEZA

Será a cargo de la empresa adjudicataria la limpieza de todos los elementos de la instalación:

- Televisores
- Mandos a distancia
- Soportes de las habitaciones de hospitalización

Por tanto, esta limpieza se deberá tener en cuenta dentro de la planificación del trabajo. Podrá ser causa de rescisión del contrato la reiteración de incidencias relacionadas con las tareas de limpieza, mediante la oportuna apertura de acta de incidencias.

La periodicidad mínima de la limpieza de estos elementos será **trimestral.**

8. RENOVACIÓN Y REPOSICIÓN

Correrá a cargo de la empresa adjudicataria la renovación y/o reposición de cualquier elemento de las instalaciones objeto del presente contrato.

El centro se pondrá en contacto con la empresa adjudicataria cuando se detecten estas necesidades y esta deberá renovar y/o reponer los equipos que se soliciten en un plazo máximo de **48 horas**.

9. OTRAS CLÁUSULAS

La empresa adjudicataria debe disponer de la autorización legal correspondiente (instalador autorizado) 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.

Es responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria la obtención a su nombre de cuantos permisos, licencias o autorizaciones administrativas o de cualquier otro tipo precise para desempeñar las actividades del servicio objeto del contrato.

La empresa adjudicataria será responsable exclusivo del cumplimiento de las obligaciones administrativas, civiles, mercantiles o laborales que pudieran nacer como consecuencia de la prestación de los servicios objetos de este contrato.

La empresa adjudicataria prestará el servicio con la continuidad establecida y garantizará a los usuarios, tanto internos como externos, el derecho a utilizarlo en las condiciones convenidas.

El servicio habrá de organizarse por la empresa adjudicataria 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 con el personal y su coordinación.

La empresa adjudicataria cuidará del buen orden del servicio y de su uso.

La empresa adjudicataria garantizará la conservación del equipamiento y de las instalaciones, y se encargará del mantenimiento de estas 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.

La empresa adjudicataria deberá informar a sus trabajadores y a los terceros con los que entable relaciones contractuales por razón de la prestación del servicio, 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.

La empresa adjudicataria deberá indemnizar los daños y perjuicios que pudiera causar a terceros y al propio Hospital, en su caso, como consecuencia de su actividad empresarial.

Todos los equipos existentes, así como las instalaciones fijas y de compartimiento interno (cableado de red, cableado de televisión, antenas, amplificadores, etc.) son propiedad del Hospital. Todos los que se repongan pasarán a tener esta condición desde el momento de su instalación, sin que la empresa adjudicataria pueda exigir ninguna contraprestación económica, amortización o penalidad distinta a las contempladas en el presente pliego.

El concepto de prestación sanitaria ha ido evolucionando con el tiempo y, dejando aparte la promoción y protección de la salud, a las actividades puramente asistenciales de tratamiento y recuperación de los pacientes, se han ido añadiendo otras encaminadas a su confort y al de sus acompañantes, como reflejo del aumento del nivel de vida de la sociedad y del concepto de la humanización hospitalaria. Así, paulatinamente, se han ido presentado en los Hospitales, otros servicios complementarios que, transcurrido el tiempo, se han convertido en comunes y, en algunos casos, consustanciales con la asistencia sanitaria. Esta situación también se ha generado por la implantación en la sanidad de herramientas tecnológicas que contribuyen a crear proyectos relacionados con la Humanización Hospitalaria. El adjudicatario deberá presentar el detalle de una solución basada en el concepto de la habitación digital a suministrar y mantener durante la vigencia del contrato en las habitaciones de aislamiento de los centros, a decidir por la dirección de estos. El número de habitaciones a las que se aplique esto será establecido por la dirección del centro.

10. GARANTÍAS Y PENALIDADES

Las actividades de la empresa adjudicataria se orientarán prioritariamente a la satisfacción de los usuarios y, consiguientemente, a evitar posibles quejas o reclamaciones.

La empresa adjudicataria deberá corregir cualquiera anomalía que se produzca durante el periodo de ejecución.

11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.

La empresa adjudicataria cumplirá las normas que le afecten del sistema de prevención de riesgos laborales del Centro, en particular los siguientes:

a) La empresa adjudicataria entregará a la Administración la documentación justificativa del cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral.

b) Para la coordinación de las actividades empresariales, tanto la empresa adjudicataria como su Servicio de Prevención, cumplirán lo dispuesto en el Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales en vigor en el Centro, facilitando la información que, ajustada a derecho, se le requiera.

c) En caso de emergencia colectiva la empresa adjudicataria deberá cumplir con lo dispuesto en el Plan de Emergencia y Evacuación del Centro, colaborando en las actuaciones recogidas en el citado Plan.

d) La empresa adjudicataria retirará temporalmente del servicio al personal que por enfermedad pueda transmitir infección a los pacientes hospitalizados. A tal efecto, dicho personal podrá ser sometido a examen médico por el Servicio de Medicina Preventiva del Centro.

Del mismo modo, durante los procesos de licitación, contratación y ejecución de los trabajos, se cumplirá con lo establecido en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Andaluz de Salud, en particular con el procedimiento PRO002 "Contratas y Coordinación de Actividades Empresariales", disponible para su consulta en la página web del Servicio Andaluz de Salud.

12. REQUISITOS AMBIENTALES Y ENERGÉTICOS

La empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección medioambiental.

Los centros objeto del presente contrato tienen establecido un Sistema de Gestión Ambiental conforme a los requerimientos de la Norma UNE-EN IS0 14001, que incluye el seguimiento y control de aquellas actividades de las contratas que puedan tener una repercusión ambiental, y que será de aplicación a la mercantil adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de los residuos que genere su actividad en el Centro, ya sean de tipo urbano o peligroso, entregando a la Administración la justificación documental de esa gestión.

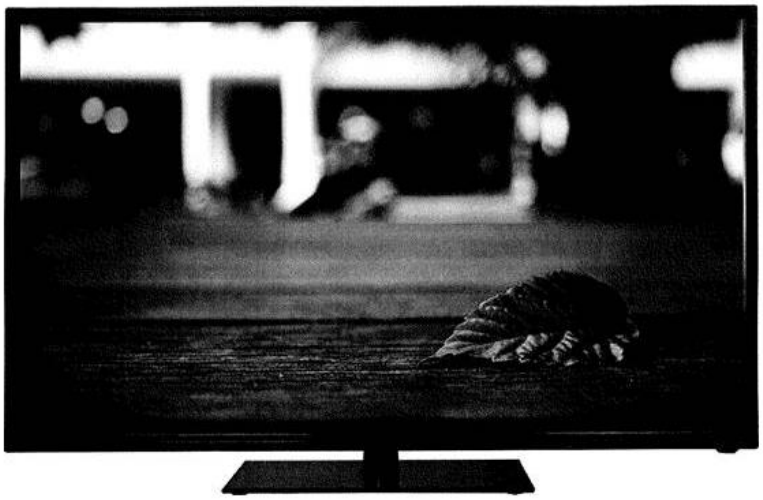
La empresa adjudicataria se compromete a informar inmediatamente a la Administración sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de los trabajos, debiendo emitir el correspondiente informe escrito.

Asimismo, la empresa adjudicataria 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. La contratación será evaluada, parcialmente, en base a las citadas prácticas. Los gastos de energía, que consuman los equipos integrantes del contrato, al no considerarse significativos, correrán por cuenta del contratante (Hospital).

La empresa adjudicataria deberá considerar las oportunidades de mejora del desempeño energético en el uso y normal funcionamiento de los equipos objeto de la contratación y formar y documentar al personal del Centro al respecto. En ese sentido los equipos instalados serán de bajo consumo y los procesos de reposición de equipos y materiales amparados por esta contratación, se producirán siempre, debidamente documentados, en sintonía con los objetivos de mejora de la eficiencia energética y de disminución de los consumos de energía del Centro Sanitario.

ANEXO I

FICHA TÉCNICA TELEVISOR



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS SMART TV 32"

- LED 32" con TDT en HD Ultrafino
- TDT Alta definición HD DVB-T/T2/C
- Smart Tv, Wifi, Andriod
- Procesador Quad Core
- 1 GB Ram + Memoria Interna 8GB
- WiFi integrado
- Potencia de sonido: 2*8w, Consumo: -80 w (0,5 stand by)
- HDMI*2, Euroconector, Coaxial, Entrada Mini AV
- Función VGA, Entrada de audio PC
- Entrada USB * 4 (2+TV+2*Smart TV)
- Función USB-PVR
- Modo hotel Completo,
- Ángulo de visión 1 76/1 76
- Menú sMultilingüe Español, Inglés, Alemán, Francés, Portugués, Italiano, etc. Auto-apagado (sleep timer)
- Homologación CE, Rosh, y tasas ECOTIC, EAN CODE 8426156012223