



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEVISIONES PARA USUARIOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUADALAJARA

PA 2- 2024



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

ÍNDICE

- 1.- Necesidades a satisfacer**
- 2.- Objeto del contrato**
- 3.- Ámbito de aplicación**
- 4.- Propuesta técnica**
- 5.- Régimen de explotación**
 - 5.1.- Puesta en marcha del servicio**
 - 5.2.- Atención a usuarios – Centro de Atención al Usuario (CAU)**
 - 5.3.- Recursos humanos**
 - 5.4.- Niveles de calidad**
 - 5.5.- Alcance TV**
 - 5.6.- Fase devolución**
- 6.- Normas Generales**
- 7.- Mantenimiento, soporte, reparación y sustitución**
 - 7.1.- Alcance**
 - 7.2.- Mantenimiento y Soporte**
 - 7.3.- Fungibles, accesorios y almacén**
 - 7.4.- Acuerdo de Nivel de Servicio**
 - 7.5.- Control de la Actividad de Mantenimiento**
- 8.- Requisitos técnicos de los equipos**
 - 8.1.- Receptores de TV's**
 - 8.2.- Infraestructura de captación y distribución de señal de TV's**
- 9.- Prevención de Riesgos Laborales**
- 10.- Responsabilidad de los trabajos**



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

1.- Necesidades a satisfacer

El Hospital continuará prestando servicio a sus pacientes evolucionando en línea con los avances en comunicaciones y redes sociales, por lo que resulta necesario modificar el actual sistema de explotación del servicio de televisión, mejorando algunos de los aspectos que durante estos años de contrato han regido, no sólo desde el punto de vista tecnológico, sino también de accesibilidad universal en el ámbito de las comunicaciones.

En relación a lo anterior, las necesidades a satisfacer se basan en la instalación y puesta en marcha de TV en canales abiertos para habitaciones de pacientes y salas comunes.

Además, deberán aportar aquellas soluciones que sean lo menos intrusivas en cuanto a la instalación pero que aseguren la prestación del servicio con calidad, de tal manera que a la finalización del nuevo contrato, la instalación y todos sus elementos se encuentren plenamente operativos. Todo ello, sin que la opción de mantener los sistemas actuales pudieran ser obstáculo para soluciones tecnológicamente avanzadas, o pudiera suponer una rémora tecnológica.

2.- Objeto del contrato

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio de tv's para usuarios tanto en las habitaciones de pacientes como en las salas comunes, con base en la satisfacción de las necesidades establecidas en el apartado anterior.

En este documento se indican las características, funcionalidad y requisitos genéricos del equipamiento y demás infraestructuras a suministrar e instalar en el Hospital en caso de ser necesario.

La duración del contrato es de cuatro años, a contar desde la fecha de puesta en marcha de las instalaciones pudiéndose prorrogar por un año más.

Las principales tareas que suponen el objeto de la contratación:

El suministro e instalación de receptores de TV incluidos los dispositivos para la conexión de auriculares junto a la cabecera de la cama en las habitaciones de pacientes y el mantenimiento integral (incluido el remplazo en aquellos casos que fuera necesario) de todos los receptores. Queda incluido dentro del ámbito de la sustitución, el desmontaje del sistema actual de explotación del servicio de tv.

También se incorpora en el objeto de contratación, las labores de inventario de los equipos según las indicaciones del Hospital. Éstas consistirán en preparar los listados de ubicación de cada equipo según los códigos de ubicación del Hospital, y mantener este inventario actualizado cada vez que se produzca una modificación. Los manuales de los equipos deberán ir igualmente referenciados en base a la identificación descrita.

Indistintamente integra el objeto del presente contrato, la difusión de la señal de video procedente del Hospital, conteniendo información, mensajes, videos o programas considerados de interés para los usuarios y pacientes.

Mantenimiento integral 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 integral de todo tipo de mandos, pilas, soportes, S.A.I., cualquier fungible, etc. requeridos para el funcionamiento del sistema objeto del contrato.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de los trabajos de desinstalación de los equipos actuales, de forma que queden dispuestos para su devolución al propietario.

3.- Ámbito de aplicación

La descripción de la instalación actual existente en el Hospital para la prestación del servicio de TV y difusión de contenidos consiste en una red coaxial sobre la que habrá que instalar los elementos necesarios para llegar con señal hasta cada una de las habitaciones.

Será requisito indispensable para la prestación de ofertas, la visita al Hospital incluido en el apartado de objeto del contrato, con el fin de inspeccionar el equipamiento, características e instalación del mismo. Esta visita será programada, y convenientemente publicada, tanto en la plataforma de licitación como en el perfil de contratante.

Durante el periodo de relación contractual es posible que el inventario de los equipos receptores de TV con los que se inicie el contrato, sufra alguna variación en su número, ya sea a causa de la incorporación de nuevos equipos, por la supresión de alguno, bien de forma temporal o definitiva.

En estos casos el licitador que resulte adjudicatario, deberá hacerse cargo de la adquisición, puesta en servicio y mantenimiento de los nuevos equipos en los mismos términos exigidos en el presente PPT.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

El importe contractual derivado del incremento de equipos aumentará en la cuantía que corresponda, con arreglo a la siguiente regla:

- Si el aumento del número de equipos se produce durante los cuatro años de ejecución del contrato, el adjudicatario estará obligado a asumir dicho aumento manteniendo el precio unitario de adquisición que resulte de la adjudicación.

4.- Propuesta técnica

Se adjuntará una PROPUESTA TÉCNICA (que se incluiría en el sobre 2 de acuerdo con lo previsto en el PCAP) que comprenderá como mínimo:

- Plan de trabajo
- Solución técnica formulada. Descripción de la solución técnica implantada incluyendo marcas y modelos de los equipos.
- Plan de asistencia técnica y de mantenimiento integral de los equipos y sistemas
- Gestión del servicio y Plan de calidad
- Plan de devolución del servicio

5.- Régimen de explotación

5.1. Puesta en marcha del servicio.

El adjudicatario presentará un cronograma de implantación de los nuevos equipos que deberá ser aprobado por la Dirección del Hospital. Los nuevos equipos e infraestructura de TV's deberán estar instalados y plenamente operativos a los 2 meses de la entrada en vigor del contrato.

El único documento que certificará la instalación y puesta en marcha del equipo, y por consiguiente su entrega, será el "Acta de Recepción y Puesta en Marcha" cumplimentada.

5.2. 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 una plataforma de gestión de reclamaciones o similar. El adjudicatario instalará un libro de reclamaciones a disposición de los usuarios. En caso de que se presentase alguna reclamación por parte de éstos, el

adjudicatario queda obligado a presentarla ante el responsable del servicio del Hospital en un plazo máximo de 48 horas contadas a partir de la consignación de la reclamación en dicha plataforma o libro de reclamaciones. Las reclamaciones recibidas, serán contestadas por el adjudicatario en un plazo no superior a 24 horas, desde la recepción en la plataforma mencionada.

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 de atención personalizada telefónica al usuario será de 24 horas/los 365 días del año. El acceso al CAU deberá ser telefónico y vía web. No tendrá coste para el usuario.

5.3. Recursos humanos

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 el Hospital. El contratista deberá asegurar, a su riesgo y ventura, una dotación de recursos humanos en cuantía suficiente para cubrir las necesidades que, en todo momento, demande la gestión del servicio. Ello conlleva, la obligación de que en caso de vacaciones, enfermedad, sanciones, u otras causas cualesquiera de absentismo, queden cubiertas las necesidades mencionadas propias de la explotación de las infraestructuras de TV quedando siempre el servicio cubierto.

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. El centro podrá facilitar una tarjeta de acceso y control para las zonas de trabajo si así lo establece oportuno, dado que pueden existir zonas de trabajo de acceso restringido.

Asimismo, el contratista estará obligado a dar de alta a todo su personal en la Seguridad Social, tener cubierto el riesgo de accidentes de trabajo, atenerse a lo dispuesto en los convenios laborales de aplicación y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, siendo responsable, si procede, de cuantos pluses de turnicidad, peligrosidad y similares les sean reconocidos a sus trabajadores por la autoridad laboral competente.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

A) Responsable del contratista

El contratista deberá designar un responsable (en adelante, "el responsable del contratista o de la explotación") con titulación académica universitaria de diplomado, ingeniero técnico, o equivalentes.

La experiencia del responsable del contratista será, como mínimo, de cuatro años.

Con independencia de su asistencia obligatoria a los seguimientos del contrato o de la gestión y a cuantas otras reuniones sea convocado por el Hospital, dispondrá de un teléfono de contacto para su localización inmediata y permanente si fuera necesario.

Esta figura será el referente para todos los temas a tratar sobre la gestión del servicio y la persona de contacto con la dirección de los centros.

B) Nivel de actividad operativo

El personal que integre el nivel de actividad operativo deberá contar con una titulación de formación profesional, al menos, de grado medio o equivalente. La experiencia de este personal en mantenimiento y configuración de infraestructuras de TV, audiovisuales y equipos vinculados a este tipo de instalaciones será, como mínimo, de dos años.

Dispondrá de un teléfono de contacto para su localización inmediata y permanente según los procedimientos establecidos en el alcance de este contrato para la resolución de incidencias derivadas del uso u explotación de la instalación. Toda tarea administrativa que se desprenda de la explotación deberá ser cubierta por el contratista, sin que ello suponga una merma de la calidad de tal ejecución.

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 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 sustituto asignado, 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.

5.4. Niveles de calidad

El compromiso con los niveles de calidad se establecerá por el adjudicatario en su Plan de Calidad, el cual será valorado conforme a lo establecido en el PCAP que rige la presente adjudicación.

Dicho Plan deberá incluir al menos los siguientes indicadores de calidad del servicio, cuya definición, alcance y seguimiento formarán parte de los aspectos a valorar:

- Tiempo de respuesta y atención a incidencias de uso.
- Grado de satisfacción o percepción del servicio.

5.5. Alcance TV

El alcance del contrato abarca el suministro, la instalación y el mantenimiento del sistema de TV y de todos los elementos que lo componen.

Dentro de este alcance estarán incluidas todas las ampliaciones, mejoras, modificaciones y sustituciones que desde el inicio hasta el final del contrato se lleven a cabo en la instalación y siempre bajo los principios de adecuación al estado de arte y normas desarrolladas en este apartado.

Se detallan los dispositivos a instalar:

NIVEL		SERVICIO/CONTROL	Nº TV EN HABITACIONES	TV EN ZONA COMÚN
5	EDIFICIO AMPLIACIÓN	GINECOLOGÍA, DERMATOLOGÍA Y CIRUGÍA GENERAL, VASCULAR Y PLÁSTICA	20 + 20	2 SALAS ESPERA
4		TRAUMATOLOGÍA Y OBSTETRICIA	18 + 20	2 SALAS ESPERA
3		UROLOGÍA, CIRUGÍA MAXILO, OFT, ORL Y PEDIATRÍA	15 + 20	2 SALAS ESPERA
2		GERIATRÍA	E2T1: 18 E2T2: 18	2 SALAS ESPERA (INCLUYE H. DÍA)

		ONCOLOGÍA-HEMATOLOGÍA	E2T4: 18 + 4	2 SALAS ESPERA (INCLUYE H. DÍA)
		DIÁLISIS	20	
1		CMA EN E1T1		2 SALAS ESPERA
		UCI	10 + 10	1 SALA ESPERA
		QUIRÓFANOS		1 SALA ESPERA
0		URGENCIAS Y NEONATOLOGÍA		4 SALAS ESPERA
3		HOSPITAL DE DÍA MÉDICO/ MDB3		2 SALAS ESPERA
4	EDIFICIO ANTIGUO	MDB4	15	1 SALA ESPERA
8		MDA8	17	1 SALA ESPERA
9		MDA9	16	1 SALA ESPERA
TOTAL			259	23

5.6. Fase devolución

El plazo de ejecución máximo para la devolución será de 2 meses desde la notificación oficial de la fecha de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo durante el cual el adjudicatario tendrá que realizar los trabajos necesarios para la desinstalación de los equipos y traspaso al nuevo adjudicatario de todo lo necesario para la prestación del servicio.

Este plan incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo describirá:

- La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas del Hospital al nuevo adjudicatario.

- El acceso al hardware, software, información, documentación y material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio
- La información almacenada en el momento de la devolución del servicio (ficheros en formato crudo o rawdata, ficheros procesados, informes, etc.) estará accesible con formatos estándares del mercado para una posible migración a otro futuro entorno

El Plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. El Hospital no asumirá una dedicación significativa de recursos propios a las actividades de devolución.

6.- Normas Generales

El Hospital tendrá prioridad para difundir a través de los receptores de tv, los mensajes y videos que considere de interés para el público, así como para informar de las normas de régimen interior y del plan de evacuación y emergencias que estarán sincronizados con el sistema de aviso de evacuación del edificio. El contratista deberá programar el sistema de TV de forma tal que el sistema informático/información que facilite el mismo contratista, tenga permisos para interrumpir las emisiones, activar la conexión de los receptores y difundir a cualquier hora del día o de la noche las noticias, mensajes o avisos urgentes que se produzcan. Se podrán enviar estos avisos tanto a equipos individuales como a grupos definidos de ellos.

De la utilización y manejo que realicen de los equipos los usuarios, no se hará responsable el Hospital. A tal efecto deberá el adjudicatario establecer los mecanismos, adecuados (cartelería, hojas informativas, sistemas antivandálicos, etc.), que permitan dar información de las normas de utilización y manejo de los aparatos, del horario del servicio técnico y atención a los clientes (servicio gratuito). Todas estas normas deberán ser puestas previamente en conocimiento de la Dirección de cada Hospital para que dé su conformidad a las mismas.

La prestación del servicio no deberá interferir en la labor asistencial, ni en las instalaciones e infraestructuras de los Hospitales, ni en el descanso e intimidad de los pacientes, etc., por lo que el horario de utilización de la TV por parte del usuario habrá de aprobarse por la Dirección del Hospital. Para ello, deberá existir un sistema automático centralizado que desconecte el servicio al finalizar el horario pactado si se considera necesario.

El adjudicatario podrá utilizar los enchufes que existan en las habitaciones, que no estén instalados en cabeceros, y que estén cercanos a los receptores a instalar, si éstos no están destinados a otros usos ni tienen alguna limitación técnica.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

Para evitar manipulaciones sobre los televisores por parte de los usuarios, deberán realizarse las siguientes actuaciones:

1. Inutilizar los botones de programación de los aparatos.
2. Dejar habilitados los mandos a distancia para que únicamente se pueda cambiar de programa y aumentar o disminuir el volumen, con un volumen máximo prefijado

El adjudicatario asumirá la instalación, adaptación e integración, si la hubiera, de cualquiera de las instalaciones a realizar o de los nuevos elementos instalados. A modo de ejemplo, podemos mencionar:

- Cableado de red/coaxial y eléctrico nuevo, pequeñas obras o acondicionamiento de la zona para ubicar los elementos.
- Soportes especiales, conectores, y fijación de los mismos.
- Suministro de cualquier componente, accesorio o fungible necesario.
- Suministro de cualquier servidor, licenciamiento de software base o aplicación que se necesite.
 - Trabajos de actualización, integración e instalación del software base de los nuevos componentes o de cualquiera de los elementos de la instalación.
 - Cualesquiera otros trabajos asociados para la puesta en marcha de cualquier ampliación solicitada.

Cualquier actuación a realizar debe coordinarse y acordarse con el Hospital y su instalación será supervisada por el departamento técnico de Mantenimiento o por el adjudicatario de esta prestación, para su realización conforme a reglamentación vigente.

Cualquier elemento nuevo a instalar deberá ser acordado con el Hospital y siempre deberá tener características similares o mejores a los ofertados.

Deberá ser un elemento "nuevo", no "usado" ni "reacondicionado", con su periodo de garantía de fabricante y un modelo "actualizado", que nos permita garantizar el servicio durante toda la vigencia del contrato y posteriores.

Asimismo, el contratista deberá arreglar los desperfectos que ocasione la instalación, adecuación y puesta en marcha de la nueva solución o dispositivo, así como retirar a su cargo los elementos ya existentes, limpiar y retirar los residuos de la propia instalación.

Reducir el impacto sobre la actividad asistencial en los procesos de instalación, primando ésta sobre los trabajos de adecuación y puesta en marcha de cualquiera de las soluciones. Será el contratista el que deba cambiar los horarios haciendo uso de cualquiera de ellos para llevar a cabo los trabajos.

Las empresas licitadoras deberán presentar el certificado correspondiente para cada una de las normas, que deberá estar en vigencia en el momento de la presentación de la oferta y expedido por una Entidad Certificada reconocida:

- Certificado de calidad: UNE-EN ISO 9001 o bien disponer de certificado o documentación acreditativa equivalente, que deberá ser para, como mínimo, la actividad objeto del contrato, debiendo presentar evidencia documental.
- Certificado de medio ambiente: UNE-EN ISO 14001 o bien disponer de certificado o documentación acreditativa equivalente, que deberá ser para, como mínimo, la actividad objeto del contrato, debiendo presentar evidencia documental.
- Certificado de seguridad y salud en el trabajo: UNE- EN ISO 45001 o bien disponer de certificado o documentación acreditativa equivalente, que deberá ser para, como mínimo, la actividad objeto del contrato, debiendo presentar evidencia documental.

Para mejorar la calidad del servicio, el adjudicatario estará obligado a mantener los equipos e instalaciones actualizados y en perfectas condiciones de uso y funcionalidad, de tal manera que los equipos (TVs, switches, servidores etc.) y su software “mejoren” sus prestaciones a lo largo del contrato.

Todos los componentes del sistema, cumplirán la normativa española y comunitaria vigente que sea de aplicación, siendo responsabilidad del proveedor la obtención de los certificados de homologación o declaración de conformidad CE.

El contratista realizará todas las nuevas inversiones en receptores, instalaciones, electrónica, informática, plataformas de gestión etc., que sean precisas para la óptima prestación del servicio en el Hospital a fin de evitar la obsolescencia del equipamiento, instalaciones y receptores, así como por la ampliación de hospitalización y/o nuevos servicios.

7.- Mantenimiento, soporte, reparación y sustitución.

Con carácter general, todas las actuaciones enumeradas a continuación se supeditarán, a la agenda sanitaria y actividad asistencial, cuyo cumplimiento será el que prime. La jornada en la



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

que esas actuaciones deban efectuarse será, pues, la más adecuada en función de las circunstancias y en función de los avisos generados por los usuarios.

7.1. Alcance

El adjudicatario queda obligado a mantener de forma integral (con sustitución si fuera necesario) y en perfecto estado de funcionamiento, todos los aparatos e instalaciones que formen parte del Servicio descrito en el presente pliego, corriendo a su exclusivo cargo todos los gastos que pudieran derivarse por estos conceptos, con independencia de las causas que hayan podido originar defectos y/o desperfectos tanto en la instalación como en los aparatos.

Este mantenimiento integral también afectará a todos los elementos y mejoras que durante el contrato se lleven a cabo, incluyendo las ampliaciones y/o modificaciones exigidas en apartados anteriores.

7.2 Mantenimiento y Soporte

Deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo para el correcto funcionamiento del servicio. A tal fin, los licitadores en sus propuestas técnicas, deberán proponer un plan técnico e integral de asistencia y mantenimiento del servicio y sistema, incorporando en el mismo, la metodología, planificación y programación a seguir, en su explotación y mantenimiento, así como las medidas de contingencia a adoptar. Además, deberán de hacerse con los servicios de fabricante si fuera necesario para los mantenimientos de Hardware y software de aquellas soluciones existentes que debieran regir mientras esté en vigor el contrato. En particular, con respecto a los elementos y dispositivos de comunicaciones que conformen la solución que proponga el nuevo adjudicatario, será el adjudicatario el responsable del mantenimiento hardware y software de los mismos, en todos sus ámbitos, Preventivo, predictivo, correctivo y adaptativo.

Toda la administración y la capa soporte de los elementos de red de este proyecto será competencia del adjudicatario.

Se hará hincapié en este plan de mantenimiento preventivo y en las revisiones periódicas (semanales, mensuales), de la instalación a pie de cama para verificar el funcionamiento de la misma en óptimas condiciones de la solución de TV.

Usarán el GMAO para la gestión del mantenimiento o bien la implementación de pasarela de sincronización entre el sistema de GMAO del adjudicatario y el existente en el SESCAM.

Finalmente, el adjudicatario será responsable de implementar dentro del mantenimiento cualquier adaptación de la instalación por motivos legales o cambios de reglamentación que hubiera durante la vigencia del contrato.

7.3. Fungibles, accesorios y almacén

La reposición de todos los elementos (incluido fungible, accesorio o consumible) correrá a cargo del adjudicatario, incluyendo cableado o latiguillos de red, todo tipo de fungibles o accesorios como pilas y baterías, fuentes de alimentación, etc. que fueran necesarios para el funcionamiento, siempre de la misma categoría (características similares o superiores) y calidad de los actuales.

La empresa tendrá un almacén, a menos de una hora del centro, con una cantidad de receptores, elementos de comunicaciones y auxiliares, de reserva necesarios para atender cualquier eventualidad, que en ningún caso podrá ser inferior al 3 % de los televisores, instalados por el adjudicatario en el hospital, con el fin de garantizar una rápida actuación de sustitución, caso de avería del receptor del usuario.

7.4. Acuerdo de Nivel de Servicio

La empresa adjudicataria deberá garantizar la asistencia técnica en caso de averías de 8 horas consecutivas, en horario de 11:00 hasta las 19:00. Las incidencias que se produzcan fuera de ese horario de atención, se atenderán al día siguiente al que se produzca la comunicación de la avería, antes de las 14:00 horas.

Sin perjuicio de lo anterior, se compromete a efectuar las reparaciones y/o sustituciones y resolver incidencias, en un tiempo máximo de 24 horas desde que se produzcan o se registren, y con la plena satisfacción de los usuarios. Para ello, deberá poner a disposición un número de teléfono con llamada gratuita y un medio de soporte online para la atención a los usuarios, así como para avisos de incidencias, consultas, etc. Este número de teléfono y la opción del soporte online, deberán estar junto a cada aparato de forma visible y su uso será gratuito, resaltando como funciones más importantes de la asistencia técnica:

- Registro de Incidencias y averías para su tratamiento en los términos expresados.
- Gestión de mandos a distancia, fungibles y otros elementos básicos para el funcionamiento de los dispositivos de TV ofertados.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

- Soporte on line para usuarios, manuales y funciones de los dispositivos de TV instalados.
- Trazabilidad al usuario de la resolución de su avería/problema,
- Cualquier otra función propia de un servicio técnico

Como norma general, ante cualquier avería o anomalía que presente el receptor de TV deberá ser sustituido por otro de iguales características, nuevo o reparado. Sólo excepcionalmente se permitirá la reparación in situ de estos elementos, siempre que no se trate de habitaciones en las que se encuentren pacientes ingresados.

7.5. Control de la Actividad de Mantenimiento

Además de la información relacionada con el Servicio de atención a los usuarios, reclamaciones, quejas y sugerencias a la que está obligado el contratista conforme al presente pliego, el contratista estará obligado a facilitar como parte del seguimiento del contrato la siguiente información por hospital:

- Listado de incidencias/averías, para el control de las incidencias y seguimiento de los problemas. Agrupadas por mes.
- Listado de bajas y altas de Inventario. Según el formato del inventario para el control de las sustituciones dentro del contrato.

8. Requisitos técnicos de los equipos

8.1. Receptores de TV's

Todos los televisores serán de la misma marca y modelo, de un tamaño mínimo de 43" HD, con eficiencia energética G colocada en un sitio visible, Android paseo, función strekming, modo hotel y estética clara. Definición UHD.

El modo de audición deberá ser también a través de auriculares, al menos dos salidas por cada habitación. Conexión de auriculares por Bluetooth. Dos emparejamientos de Bluetooth para que funcionen dos dispositivos de auriculares simultáneamente al sonido ambiente. Posibilidad de cancelar el sonido ambiente si están utilizándose los auriculares.

Mando a distancia que contará con un anclaje a la cabecera de cada cama y soporte anti bacterias viricida.

Los televisores estarán situados en la pared frontal de las habitaciones con una inclinación mínima de 10 ° para facilitar su visualización desde la cama y dispondrán de un ángulo de visión lateral de 150°.

OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

- Pantalla plana
- Smart tv
- Se incluye soporte a pared VESA
- Resolución 3840 X 2160
- Procesador CPU
- Quad core
- Wifi interno
- Bluetooth
- Sistema Android
- Voltaje 203 V
- Frecuencia 50 Hz
- Ethernet (RJ45) 1
- DTV
- TV Satélite 1
- USB 2.0
- HDMi 2.0
- Ranura CI – 1
- SPDIF óptico

8.2. Infraestructura de captación y distribución de señal de TV´s

Todas las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio TV dentro de este contrato serán provistas, instaladas y mantenidas por el adjudicatario a su coste.

Y se estará compuesto por diversos sistemas, al menos:

- El sistema de captación de señal de TV consta de sistemas de captación de señal de satélites o terrestres. El adjudicatario se coordinará con los responsables de Mantenimiento del Hospital para todos los asuntos de infraestructuras.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

- Todos los servidores hardware de la solución estarán instalados en Rack de 19 pulgadas y 42 U de altura. Todo provisto por el adjudicatario. Se instalarán en los cuartos de telecomunicaciones existentes y solo en caso de no ser viable, se instalarán donde los responsables de Mantenimiento del Hospital indiquen.
- Todos los servidores, software y licencias, estarán provistos, instalados y mantenidos por el adjudicatario.
- Igualmente tendrán contratado soporte de fabricante. Permitirá, al menos, la actualización de seguridad, versiones y la apertura de casos a fabricante.

9. Prevención de Riesgos Laborales

El contratista cumplirá cuantas normas jurídicas se encuentren vigentes en materia de prevención de riesgos laborales y Coordinación de Actividades Empresariales y, especialmente, las contenidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, y disposiciones legales y reglamentarias que la desarrollen y/o que la sustituyan. Adoptará cuantas medidas preventivas sean necesarias para salvaguardar la seguridad y la salud de los trabajadores, siendo responsable único de los incidentes que puedan producirse por el incumplimiento de esta prescripción.

Igualmente, el contratista pondrá en conocimiento de todo su personal la normativa interna de seguridad y salud del área del centro donde esté ubicado o se desarrolle su actividad, así como las consignas de emergencia establecidas, quedando obligado a prestar los servicios que se le pidan de activarse el plan de autoprotección del mismo.

Con carácter previo al inicio de la prestación, y debido a la concurrencia de trabajadores, el contratista deberá ponerse en contacto con el Coordinador de Actividades Empresariales del Área de Salud donde el centro esté ubicado, debiendo proporcionar la información que se le solicite.

A instancia del Hospital, el contratista entregará una copia de su Plan de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo así como una Declaración Jurada (Anexo 1)

10. Responsabilidad de los trabajos

El Hospital podrá ordenar al contratista el desmontaje y la retirada de los elementos que, en opinión del primero, no se adecúen a los requisitos de este PPT. La inspección de los trabajos, a los que se tendrá pleno acceso, se podrá realizar por personal del Hospital o por el de terceros designados por éste.



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

En el supuesto de que se efectúen tareas inapropiadas y éstas provoquen cualesquier detrimentos, la reparación material correrá íntegramente por cuenta del contratista, con independencia de los daños y perjuicios que, además, por ello se le puedan exigir.

Guadalajara, 31 de enero de 2024

JEFE DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO



Fdo: D. Sergio Sedano Santamaría



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

ANEXO 1

Declaración Jurada

(INCLUIR EN SOBRE ADMINISTRATIVO-JUICIOS DE VALOR)

D. _____ con DNI _____ en nombre y representación de la mercantil _____ con CIF _____, y domicilio social en _____ nº _____, de _____ provincia _____

DECLARO

Que la organización que represento cuenta con el Plan de Prevención, debidamente gestionado y actualizado conforme a lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y en el R.D. 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como en la normativa vigente conexas en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Dicha documentación se pondrá a disposición del órgano de contratación en el caso de que nuestra entidad resultara adjudicataria del expediente de contratación.

Y para que conste firmo la presente declaración jurada en _____ a _____ de _____ de _____

Fdo. _____



C/ Donante de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara
Teléfono 949 20 92 00 Fax 949 20 92 18

DILIGENCIA: La Directora Gerente de la Gerencia de Atención Integrada de Guadalajara, del Servicio de Salud de Castilla – La Mancha, actuando en nombre y representación en virtud de las facultades que le confieren los artículos 61 y 323 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (B.O.E. nº 272 de 9 de noviembre), y de conformidad con la Resolución de 20/11/2023 de la Dirección Gerencia sobre delegación de competencias (DOCM nº 233 de 5 de diciembre de 2023),

RESUELVE:

Aprobar el Pliego de Prescripciones Técnicas que habrá de regir para la contratación mediante Procedimiento Abierto, del “Servicio de televisiones para los usuarios del Hospital Universitario de Guadalajara”, Expte nº: PA 2 / 2024.

Guadalajara, a fecha firma digital

LA DIRECTORA GERENTE,

Fdo.: Elena Martín Ruíz