



INDICE DEL EXPEDIENTE “SERVICIO DE TELEVISIÓN Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS DE LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURIDÍCO
- 3.- INFORME NECESIDAD Y PROPUESTA
- 4.- MEMORIA ECONÓMICA
- 5.-PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
- 6.- CERTIFICADO ECONÓMICO



AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de Murcia configura en su artículo 21 al Servicio Murciano de Salud como un ente de Derecho Público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene plena capacidad de obrar, pública y privada, para el cumplimiento de sus fines, a cuyos efectos podrá actuar directamente o establecer cuantas fórmulas cooperativas y contractuales sean procedentes en derecho, debiendo ajustar su actividad contractual a la legislación de contratos del Estado, siéndole de aplicación, la normativa contractual contenida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás normas de desarrollo.

El artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, modificada por Ley 1/2016, de 5 de febrero, preceptúa que las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2011 que propongan la realización de gastos de naturaleza contractual que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la Consejería de la que dependan o a la que estén adscritas. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

Asimismo, el artículo 1 de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, incluye, en su letra c), al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En este sentido, por la Secretaría General Técnica del Servicio Murciano de Salud, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente para la contratación del SERVICIO DE TELEVISIÓN Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS DE LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Por lo expuesto y conforme lo establecido en el artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, al Consejo de Gobierno se eleva para su aprobación, la siguiente

PROPUESTA DE ACUERDO

Autorizar la realización del gasto que supone el contrato que a continuación se indica:

Objeto: SERVICIO DE TELEVISIÓN Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS DE LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Presupuesto base de licitación: 4.097.983,20€ (21% IVA incluido)

Plazo de duración: Cinco años.

EL CONSEJERO DE SALUD
(Fecha y firma electrónica al margen)

Juan José Pedreño Planes



ANEXO I

MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

1. FECHA DE REALIZACIÓN Y PERIODO DE VALIDEZ DE LA MEMORIA.

La presente Memoria ha sido elaborada el día 01 de diciembre de 2021, entendiendo que a la vista de las características del objeto contractual tiene un periodo de validez temporal de 12 meses transcurridos los cuales sin que haya sido incoado expediente de contratación alguno se considerará no apto, a la vista del necesario ajuste de los precios al mercado y el carácter temporal de las necesidades y fines institucionales objeto de la contratación.

2.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

En el expediente objeto de tramitación se aplicarán, con carácter general, las siguientes normas:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Específicamente será igualmente aplicables y a tener en cuenta, las siguientes normas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales y normas de desarrollo.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y normas de desarrollo
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual y normativa de desarrollo.

El presente documento tiene naturaleza administrativa y carácter preceptivo y forma parte del correspondiente expediente de contratación, siendo vinculante en sus términos y consideraciones, a cuyos efectos será objeto de publicidad en el Perfil del Contratante del Servicio Murciano de Salud.

3.- TÍTULO HABILITANTE.

La presente Memoria es emitida por la Secretaría General Técnica al amparo de lo establecido en el **Decreto nº 148/2002, de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud u Orden de Delegación de competencias)** que asume, entre otras, las competencias y funciones en materia de planificación de los servicios de los centros



dependientes del Servicio Murciano de Salud. De acuerdo con lo anterior, la planificación y racionalización en la contratación del objeto en cuestión recae sobre la Secretaría General Técnica

4.- NECESIDAD Y FINALIDAD INSTITUCIONAL.

Conforme a lo previsto en el **artículo 28 LCSP** *las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales*. En este sentido, la necesidad detectada y objeto de estudio es plenamente conforme y se halla dentro del marco general de actuación determinado por la finalidad institucional de la Secretaría General Técnica.

En virtud de lo anterior, procede determinar cuáles son los elementos definitorios de la necesidad que debe ser cubierta mediante la apertura del expediente de contratación, así como analizar las concretas prestaciones que constituirán el objeto del contrato y que deberán realizarse para la consecuente satisfacción de la necesidad institucional detectada de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Definición de la necesidad.
2. Presupuesto base de licitación, con desglose de % de IVA aplicable.
3. Extensión de la necesidad: temporal y geográfica.
4. Identificación de los Lotes, en su caso.

5.- CONCLUSIONES.

El órgano de contratación, en colaboración con los autores y partícipes mencionados, en ejercicio de sus funciones y potestades y de acuerdo con el mandato recibido para la planificación y ejecución de expedientes de contratación, tras analizar la situación y la información aportada al presente informe, extrae las siguientes conclusiones:

- a) Que en el ámbito del Servicio Murciano de Salud se ha puesto en evidencia la existencia de una necesidad concreta a satisfacer, cual es el SERVICIO DE TELEVISIÓN Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS de Hospitales del SMS.
- b) Que dicha necesidad se encuentra entre los fines institucionales que dicha entidad del sector público tiene asignados conforme a la normativa vigente y puede ser satisfecha mediante un contrato administrativo de servicios.
- c) Que la necesidad debe ser satisfecha de forma periódica durante un plazo concreto de duración, siendo exigible y oportuna la libre concurrencia y aplicable la limitación temporal a los contratos y se estima que el contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad debe tener una duración de 5 años sin posibilidad de prórroga.
- d) Que, conforme a la letra y espíritu de la ley, se estiman aplicables al contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad los siguientes valores:

- Libertad de concurrencia.
- Publicidad.
- Seguridad.



- *Calidad.*
- *Eficacia y eficiencia*
- *Protección medioambiental (residuos).*
- *Cumplimiento de los contratos.*
- *Rapidez en el suministro/servicio.*
- *Protección de los derechos de los trabajadores.*
- *Creación de empleo estable y calidad en el empleo.*
- *Igualdad de género.*
- *Protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial.*

e) Que en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas se desarrollarán las indicaciones y recomendaciones contenidas en esta Memoria para lograr el pleno cumplimiento del objeto del contrato y la plena satisfacción de la necesidad detectada, siempre de acuerdo con el principio de integridad, la búsqueda de la mejor relación calidad precio y demás reglas y principios legales aplicables.

En consecuencia, a la vista de las necesidades y motivaciones anteriormente expuestas, al Sr. Director Gerente del Servicio Murciano de Salud se **PROPONE** el inicio de la tramitación del expediente de contratación de acuerdo con los siguientes datos generales:

OBJETO DEL CONTRATO. Servicio de televisión y acceso a internet para usuarios de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El importe base de licitación (IVA incluido) asciende a 4.097.983 € (cuatro millones noventa y siete mil novecientos ochenta y tres euros), con el siguiente desglose:

BASE IMPONIBLE: 3.386.763 €
IVA: 711.220 €

PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS

El plazo de duración será de 5 años, sin que se hayan previsto prórrogas.

Secretaria General Técnica del Servicio Murciano de Salud



MEMORIA ECONÓMICA PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TV'S Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS EN LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

1 OBJETO DE LA MEMORIA ECONÓMICA.

La presente memoria tiene la finalidad de describir la metodología y determinar los costes asociados al **SERVICIO DE TV'S Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS EN LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD** y en las condiciones de prestación del servicio que se establecen en el Pliego de Prescripciones Técnicas en cuanto a los servicios precisos en cada centro.

El presupuesto de licitación estimado para la prestación del servicio, IVA incluido, asciende a 4.097.983 €, conforme con la distribución por adquisición y mantenimiento que figura en la siguiente tabla:

CONCEPTO	Reposición	Mantenim.
Número de TV's	1894	2.207
Número de Tablets	300	300
PRESUPUESTO NUEVO EQUIPAMIENTO (€)		
Adquisición e instalación de TABLETS	54.000	
Instalación de disp. antivandálicos, cargadores (TABLETS)	24.000	
Adquisición e instalación aparatos de TV (pm ponderado)	558.730	
Mandos a distancia, con soporte incluido	47.350	
Máquinas de vending de auriculares	16.800	
Elementos de captación y distribución de señal TV	113.640	
Elementos de captación y distribución de señal WIFI	225.000	
TOTAL EQUIPAMIENTO (€)		1.039.520
MANTENIMIENTO ANUAL (€) (INCLUIDAS LICENCIAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO)		
MANTENIMIENTO TV'S		178.686
MANTENIMIENTO TABLET INDIVIDUAL		28.500
MANTENIMTO. CAPTACIÓN Y DISTRIB. SEÑAL TV		128.006
MANTENIMIENTO CAPTACIÓN Y DISTRIB. WIFI		56.250
TOTAL MANTENIMIENTO ANUAL(€)		391.523



Duración del contrato 5 años

TOTAL COSTE DEL CONTRATO	2.997.135
BENEF INDUSTRIAL + GG	389.628
IVA	711.220
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN (IVA INC.) (€)	4.097.983

2 COSTES ESTIMADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.

Los cálculos se han realizado con base en la solución de servicios mínimos definida en los pliegos. Los licitadores pueden ofrecer soluciones técnicas diferentes susceptibles de alterar la proporción entre equipamiento y mantenimiento, sin que por ello se modifiquen los importes anuales ni el presupuesto base de licitación del presente contrato.

Por otra parte, en el cuadro siguiente se establece la distribución por anualidades estimada, calculada de forma lineal, atendiendo a la duración inicial prevista de 5 años.

CONCEPTO	AÑO 1-5 SIN IVA	AÑO 1-5 CON IVA	IMPORTE CONTRATO (5 AÑOS) SIN IVA	IMPORTE CONTRATO (5 AÑOS) CON IVA
IMPORTE ANUAL	677.353	819.597	3.386.763	4.097.983

El presupuesto se ha calculado teniendo en cuenta los siguientes elementos de coste que intervienen en la prestación del servicio, recogidos para cada uno de los conceptos expresados en la tabla anterior.

2.1 COSTES LABORALES.

- Todas las categorías:

Los costes laborales se han calculado teniendo en cuenta las retribuciones fijadas para cada categoría en el correspondiente Convenio Colectivo Sindical de Trabajo para la industria Siderometalúrgica de la Región de Murcia (código de convenio n.º 30001245011981) conforme a las tablas recogidas en dicho convenio



Este convenio supone, que las partes acuerdan aprobar dos tablas salariales. La primera con vigencia hasta 31 de diciembre de 2021 y la segunda con vigencia hasta diciembre de 2022, siendo esta la que se ha tenido en consideración para elaborar el presente documento.

No procede incluir los complementos personales y antigüedad de personal porque el convenio colectivo no contiene obligaciones en este sentido para los futuros adjudicatarios.

- **Absentismo.**

Asimismo, se ha fijado un coste para cubrir las sustituciones derivadas del absentismo del personal por incapacidad, permisos, etc., de un 3%.

2.2 INVERSIONES, LICENCIAS Y EQUIPAMIENTO. MATERIALES Y REPUESTOS.

Según lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se establecen los requisitos mínimos a atender por la empresa que resulte adjudicataria, habiéndose estimado un importe por estos conceptos en cada uno de los centros con arreglo a los precios de mercado. Para ello se ha tenido en cuenta el resultado del procedimiento de consultas al mercado realizado para este expediente.

2.3 GASTOS DE TRANSPORTE Y COMBUSTIBLE.

Según queda establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, los servicios contratados pueden suponer la necesidad de desplazamiento de personal de asistencia técnica, tanto de carácter programado como de carácter no programado para resolución de incidencias, por ello se han tenido en cuenta estos gastos dentro del cálculo global, si bien el estado de la técnica apunta a que gran parte de las incidencias podrán ser atendidas en remoto.

2.4 GASTOS GENERALES Y BENEFICIO INDUSTRIAL.

Por último, se ha estimado un porcentaje de gastos generales de un 7%, destinado a cubrir los posibles costes de estructura de la empresa adjudicataria, así como un porcentaje de beneficio industrial del 6%.



3 MODIFICACIONES INCORPORADAS EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TV'S Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS EN LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

A continuación se relacionan las diversas modificaciones que se introducen en la contratación de referencia respecto a los contratos vigentes en fecha actual, y que están incluidas en el detalle de cálculo del coste estimado incluido con anterioridad:

- Los Hospitales continuarán 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 y acceso a contenidos multimedia (WIFI) a pacientes, 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 nuevas necesidades a satisfacer se basan en las siguientes premisas:
 - El servicio a ofrecer a los pacientes/acompañantes incorpora como premisa de partida la gratuidad de:
 - TV en canales abiertos y de acceso a la red Wifi de forma general para baja capacidad (máximo limitado a 256 kbps por dispositivo) de red en todas las estancias, así como,
 - el servicio gratuito a demanda de tablets (máximo 1 por paciente) que incluya el acceso a Wifi de alta capacidad, en espacios destinados a: pediatría, larga estancia, hospital de día, diálisis y aislados en su caso.

La combinación y número de TV's y tablets formará parte de la definición de la oferta de cada empresa licitadora, conteniendo como mínimo el número de TV's y de tablets que se indica en los anexos que se recogen en los pliegos que rigen la contratación.

- Se establecerá una modalidad de pago en el acceso a Wifi de alta capacidad de red (mínimo garantizado de 5 Mbps por dispositivo) destinado a pacientes/acompañantes para el acceso a internet, el visionado de contenidos en streaming y/o multimedia de pago de las plataformas de internet o de otras fuentes, así como la disponibilidad de tablets con acceso a internet de alta capacidad, en el resto de estancias de hospitalización no cubiertas en la mención anterior. En dichas estancias, la puesta a disposición de las tablets podrá ser gratuita si así lo consideran en su oferta las empresas licitadoras.

Esta modalidad de pago, se gestionaría directamente por la empresa adjudicataria, la cual debe prever cuál sería el resultado de la explotación en esa modalidad, para incorporarlo en su oferta con el fin de aplicar un canon variable. La cantidad de esos ingresos destinada al SMS, será un elemento a valorar como elemento objetivo en la



oferta. El precio de estos servicios que sufragarían los usuarios debe ser proporcional a los precios del mercado existentes en condiciones similares.

- Será obligación de la empresa adjudicataria instalar una infraestructura de red Wifi suficiente para proporcionar los servicios antes mencionados por cuenta del adjudicatario, independiente de las existentes de uso asistencial, con los niveles de seguridad y calidad establecidos en los pliegos. Deberán ser suministrados todos los componentes de la red WIFI, así como de la conexión WAN e internet. La instalación de los puntos de red, el tendido del cableado y cualquier otra obra/instalación derivada de la red Wifi irá, igualmente, de cuenta del adjudicatario.

Las condiciones y requisitos que se establezcan serán de aplicación a todos los hospitales, por lo que a efectos prácticos todos los centros conforman un solo lote y las tarifas unitarias a aplicar serán las mismas en todos los hospitales.

Documento firmado electrónicamente

Ing. Industrial
Servicio de Obras y Contratación
Servicio Murciano de Salud



Región de Murcia
Consejería de Salud



09/02/2022 13:33:39

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV).

0

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE TV'S Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS EN HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

V_01_22

SERVICIO DE OBRAS Y CONTRATACIÓN. SERVICIO MURCIANO DE SALUD.



Tabla de contenido

1	Antecedentes	4
2	Necesidades a satisfacer	4
3	Objeto del contrato	7
4	Ámbito de aplicación.....	11
5	Propuesta técnica.....	13
6	Régimen de explotación	13
6.1	Régimen general. Puesta en marcha del servicio.	13
6.2	Requerimientos de explotación	14
6.3	Recaudación de los ingresos por servicios	15
6.4	Plataforma de gestión	15
6.5	Atención a usuarios – Centro de Atención al Usuario (CAU)	15
6.6	Modelo de relación. Recursos humanos	16
A)	Responsable del contratista	17
B)	Nivel de actividad operativo.....	18
6.7	Niveles de calidad	18
6.8	Alcance TV	19
6.9	Alcance red WIFI y tablets.....	22
6.10	Alcance de la explotación de los equipos en la modalidad de pago.	
	Memoria de explotación.....	22
6.11	Fase de devolución	24
7	Normas Generales.....	25
8	Mantenimiento, soporte, reparación y sustitución.....	28
8.1	Alcance	28
8.2	Mantenimiento y Soporte	29
8.3	Fungibles, accesorios y almacén	30
8.4	Acuerdo de Nivel de Servicio	30
8.5	Control de la Actividad de Mantenimiento	31



8.6	Normas Generales.....	31
9	Amortización, nivel residual y propiedad.....	32
9.1	Valor Residual.....	32
10	Requisitos técnicos de los equipos	33
10.1	Receptores de TV's.....	33
10.2	Tablets.....	34
10.3	Infraestructura de captación y distribución de wifi.....	35
10.4	Infraestructura de captación y distribución de señal de TV's.....	38
11	Prevención de Riesgos Laborales	40
12	Responsabilidad de los trabajos	40
13	SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	41
13.1	Presentación del sistema de gestión de servicios.....	41
13.2	Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos	42
13.3	Nivel de criticidad por zonas.....	43
13.4	Tiempo de corrección	43
13.5	Propiedad recursiva	44
13.6	Excepciones	45
13.7	Penalidad	45
13.8	De los Portales y Sistemas Existentes.....	46
13.9	De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento	48
13.10	Indicadores de calidad	49
13.11	Modelo de estados de incidencia.....	53
14	ANEXOS.....	55
14.1	ÁREA I DE SALUD	55
14.2	ÁREA II DE SALUD	60
A)	HOSPITAL SANTA LUCÍA	60
B)	HOSPITAL SANTA MARÍA DEL ROSELL	63



14.3	AREA III DE SALUD.....	64
14.4	ÁREA V DE SALUD	65
14.5	AREA IV DE SALUD	66
14.6	ÁREA VI	66
14.7	ÁREA VII	68

A) Descripción de la Solución Actual de TV IP/Coaxial y elementos que la conforman". Somera descripción técnica y funcional, de los elementos que conforman las infraestructuras a explotar dentro de este contrato y por cada hospital.

68

B) Topología de Red y Elementos. Descripción técnica, no exhaustiva, de la conectividad actual.68

C) Inventario de Equipos. Relación de equipos y elementos que conforman la infraestructura actual, todo ello cuantificado y detallado por tipos de dispositivos. ..69

14.8	ÁREA VIII	70
------	-----------------	----

14.9	ÁREA IX	76
------	---------------	----

A) Descripción de la Solución Actual de TV IP/Coaxial y elementos que la conforman.76

B) Topología de Red y Elementos. Descripción técnica, no exhaustiva, de la conectividad actual.76

C) Inventario de Equipos.....76



1 Antecedentes

A fecha de redacción del presente pliego, existen una serie de contratos en diferentes Hospitales de Servicio Murciano de Salud que rigen la explotación de servicios de entretenimiento a pacientes mediante televisión en modalidad de pago o gratuita.

En los contratos referidos figuraba, como principal obligación de los adjudicatarios, la gestión integral de soluciones TV IP o en modalidad de receptor mediante cable coaxial, según la infraestructura previamente instalada en el centro hospitalario, para los pacientes hospitalizados y para zonas comunes o de estar de trabajadores, además de instalar todo el sistema de pago, vending e infraestructuras de recepción y distribución de señal. Además de la instalación y puesta en marcha, la adjudicación llevaba consigo la posterior explotación del sistema mediante cobro por el uso (en su caso), así como el pago por parte del adjudicatario de un canon por el derecho a la explotación. Como obligación contractual los adjudicatarios debían mantener toda la instalación de forma integral durante el periodo del contrato.

2 Necesidades a satisfacer

Los Hospitales continuarán 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 y acceso a contenidos multimedia (WIFI) a pacientes, 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 las siguientes premisas:

- El servicio a ofrecer a los pacientes/acompañantes incorpora como premisa de partida la **gratuidad** de:
 - TV en canales abiertos y de acceso a la red Wifi de forma general para baja capacidad (máximo limitado a 256 kbps por dispositivo) de red en todas las estancias, así como,
 - el servicio gratuito a demanda de tablets (máximo 1 por paciente) que incluya el acceso a Wifi de alta capacidad, en espacios destinados



a: pediatría, larga estancia, hospital de día, diálisis y aislados en su caso.

Deberán existir medios y métodos que aseguran que las tablets no sean un vector de transmisión entre pacientes.

La combinación y número de TV's y tablets formará parte de la definición de la oferta de cada empresa licitadora, conteniendo como mínimo el número de TV's y de tablets que se indica en los anexos.

- Se establecerá una modalidad de pago en el acceso a Wifi de alta capacidad de red (mínimo garantizado de 5 Mbps por dispositivo) destinado a pacientes/acompañantes para el acceso a internet, el visionado de contenidos en streaming y/o multimedia de pago de las plataformas de internet o de otras fuentes en los equipos multimedia propiedad del SMS, así como la disponibilidad de tablets con acceso a internet de alta capacidad, en el resto de estancias de hospitalización no cubiertas en la mención anterior. En estas últimas, la puesta a disposición de las tablets podrá ser gratuita si así lo consideran en su oferta las empresas licitadoras.

Esta modalidad de pago, se gestionaría directamente por la empresa adjudicataria, la cual debe prever cuál sería el resultado de la explotación en esa modalidad, para incorporarlo en su oferta. La cantidad de esos ingresos destinada al SMS, será un elemento a valorar como elemento objetivo en la oferta. El precio de estos servicios que sufragarían los usuarios debe ser proporcional a los precios del mercado existentes en condiciones similares.

- Será obligación de la empresa adjudicataria instalar una infraestructura de red Wifi suficiente para proporcionar los servicios antes mencionados por cuenta del adjudicatario, independiente de las existentes de uso asistencial, con los niveles de seguridad y calidad suficiente. Deberán ser suministrados todos los componentes de la red WIFI, así como de la conexión WAN e internet. La instalación de los puntos de red, el tendido del cableado y cualquier otra obra/instalación derivada de la red Wifi irá, igualmente, de cuenta del adjudicatario.



Por otro lado, los contratos enunciados en el apartado anterior se han soportado sobre una determinada infraestructura, la cual, según el Hospital de que se trate, estará plenamente operativa o será susceptible de actualización tecnológica para los servicios de TV en relación al presente contrato.

Los servicios WIFI van a suponer la necesidad de montaje de infraestructura de cableado estructurado para el despliegue de los Puntos de Acceso Wifi, cuyo dimensionamiento será el que se indique en los pliegos.

Además, serán especialmente valoradas todas aquellas soluciones que sean lo menos intrusivas en cuanto a instalación, entre las cuales cabe la de mantener y soportar la actual infraestructura para la prestación del servicio con calidad y para alargar en la medida de lo posible la “vida” útil de los equipos, de tal manera que a la finalización del nuevo contrato, la instalación y todos sus elementos se encuentre plenamente operativa. Todo ello, sin que la opción de mantener los sistemas actuales pudieran ser obstáculo para soluciones tecnológicamente avanzadas, o pudiera suponer una rémora tecnológica. Y que se asegure la calidad y el cumplimiento de los SLA.

A la finalización natural del contrato la instalación y todos sus elementos incluidos los dispositivos que empleen los usuarios, deberán encontrarse plenamente operativos y el SMS tendrá la opción de adquirir la propiedad de dichos elementos al 1%. En caso de que el contrato finalice antes del periodo de duración establecido en el PCAP, el SMS tendrá la opción de adquirir la propiedad de los sistemas y los dispositivos estableciendo como valor de transmisión el importe no amortizado. Este importe se calculará aplicando un porcentaje de amortización lineal (100/años de duración del contrato) sobre el valor de las inversiones estimado en el estudio económico del contrato.

En cualquier caso, tres meses antes de la finalización del contrato, la entidad adjudicataria presentará un plan de devolución del servicio cuya duración no excederá de 2 meses, que deberá desarrollar previa aprobación del mismo por parte del SMS.

Hay que mencionar que las infraestructuras tecnológicas existentes para prestar el servicio son diferentes en cada Hospital, tanto desde el punto de vista conceptual como cronológico, por lo que el contratista habrá de tener esto en cuenta y solucionar, en su caso, las deficiencias que impidan proporcionar un servicio de calidad adecuada.

Las condiciones y requisitos que se establezcan serán de aplicación a todos los hospitales, salvo que se indique expresamente otra cosa. Por lo que a efectos prácticos los



centros conforman un solo lote y las tarifas unitarias a aplicar serán las mismas en todos los hospitales.

3 Objeto del contrato

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio de de tv's y acceso a internet para usuarios con base en la satisfacción de las necesidades establecidas en el apartado anterior en relación a los Hospitales:

HGU VIRGEN DE LA ARRIXACA

HGU SANTA LUCÍA

HGU SANTA MARÍA ROSELL

HGU RAFAEL MÉNDEZ

H COMARCAL NOROESTE

HGU MORALES MESEGUER

HGU REINA SOFÍA

HGU LOS ARCOS DEL MAR MENOR

H DE LA VEGA LORENZO GUIRAO

TV en habitaciones de Hospitalización

TV en otras dependencias

Tablets

WIFI de uso no sanitario

HG VIRGEN DEL CASTILLO

Tablets

WIFI de uso no sanitario



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

Las especificaciones y características que sean específicas para cada uno de los hospitales vendrán identificadas con las abreviaturas de cada hospital, en cualquier otro caso serán de aplicación a la totalidad de los mismos.

Las principales tareas que suponen el objeto de la contratación, son las siguientes:

- La sustitución de los actuales receptores de TV (que serán obligatoriamente Smart TV en los casos en los que se indique) y el mantenimiento integral (incluido el remplazo en aquellos casos que fuera necesario) de todos los receptores y dispositivos de televisión en la modalidad IP y en modalidad receptor por cable coaxial (según el Hospital del que se trate) incluidos en el anexo I del presente pliego. Queda incluido dentro del ámbito de la sustitución el desmontaje de los elementos del sistema actual de explotación de servicio de TV, incluidas, en su caso, las máquinas dispensadoras y de vending.
- Queda incluido en el objeto de contratación las labores de inventario de los equipos según las indicaciones del Servicio Murciano de Salud. Estas consistirán fundamentalmente en fijar en los equipos que se indique las etiquetas que a tal efecto se proporcionarán por parte del SMS, preparar los listados de ubicación de cada equipo según los códigos de ubicación de cada 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.
- La captación legal de la señal correspondiente a programas de televisión y a contenidos streaming/internet, así como su distribución a todos los receptores instalados para su visionado por los usuarios, en cualquiera de sus modalidades, de pago para contenidos en streaming/internet, o gratuita para los canales de TV en abierto (TDT y Radio). El adjudicatario, como parte de la explotación, deberá, a petición del hospital, ceder el uso de la señal de TV de programas/canales en abierto para su difusión en el los receptores de TV instalados en otras dependencias de los Hospitales, no definidas en el anexo I del presente pliego, siempre que la instalación y la modalidad lo permita.



- Igualmente integra el objeto del presente contrato la difusión de la señal de video procedente del Hospital o del Servicio Murciano de Salud, conteniendo información, mensajes, videos o programas considerados de interés para los usuarios y pacientes.
- La reconfiguración de la instalación actual de televisión, haciendo el mayor uso posible de la infraestructura existente, y la dotación de infraestructura de captación y distribución de señal WIFI de tal forma que la configuración definitiva soporte las funcionalidades descritas en el presente documento.
- 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.
- Captación y distribución legal de señal wifi para la modalidad gratuita y de pago destinada a pacientes/acompañantes para acceso a internet y para el visionado de contenidos en streaming o en cualquier plataforma.
- La puesta a disposición de tablets de forma gratuita, al menos, en espacios destinados a pediatría, larga estancia, hospital de día, diálisis y aislados en su caso y en modalidad de pago en el resto de estancias. En éstas últimas, la puesta a disposición de las tablets podrá ser gratuita si así lo consideran en su oferta las empresas licitadoras. Los dispositivos móviles mencionados deberán entregarse con los siguientes servicios:
 - Entrega y reposición ante avería. Ante más de tres incidencias hardware, el dispositivo será cambiado. Ante un mismo fallo generalizado en al menos el 10% de los dispositivos del mismo modelo, el modelo será cambiado por otro.
 - Reposición ante pérdida, robo y hurto. El licitador deberá especificar en su oferta la forma en que propone prestar estos servicios (con seguro, botiquines...). En el caso de hacer uso de botiquines para cubrir estas contingencias, el licitador deberá prever un tamaño de botiquín que minimice la posibilidad de que el SMS pague cuota por un dispositivo que ya no está en uso y que tampoco ha podido ser sustituido. El licitador especificará en su oferta el volumen de los



botiquines y cualquier otro detalle que permita valorar la calidad de la propuesta en este sentido.

- Los dispositivos deben estar debidamente licenciados, ser seguros y se valorará los sistemas de gestión remota que incluya el adjudicatario
 - Cualquier otro que considere útil para alcanzar los objetivos de este pliego de prescripciones técnicas (garantías, etc.).
- Armarios de custodia y recarga en aquellos casos en los que las tablets no vayan con sistema de carga y anclaje a elemento fijo. En estos casos la oferta deberá detallar el sistema de fijación, el sistema destinado al manejo de estos dispositivos móviles por el usuario y el sistema antivandálico instalado. En todo caso los mencionados sistemas no deben ser vector de contagios y han de estar configurados de forma que no interfieran en las tareas asistenciales y de mantenimiento del recinto y de las instalaciones.
 - Mantenimiento integral de la instalación y de todos sus elementos incluidos los dispositivos que empleen los usuarios: reparación o reposición ante avería y ante actos vandálicos.
 - 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, incluida la puesta a disposición de máquinas de vending para auriculares compatibles con los equipos puestos a disposición.
 - La realización y el mantenimiento de un inventario de las instalaciones de captación y distribución de señal de TV y WIFI, así como de los reproductores, que tendrá que estar actualizado durante todo el contrato y en concreto a su finalización. El adjudicatario estará obligado a llevar a cabo a realizar un inventario inicial de todos los equipos, y a mantenerlo durante toda la vigencia del contrato. Este inventario mantendrá todos los elementos de la instalación según el protocolo de inventario establecido por el SMS, según instrucciones y procedimientos de la unidad de inventario de los Hospitales (registro y etiquetado según el formato del SMS y vinculación a las ubicaciones definidas en SAP), reflejando las altas y bajas de equipos en la instalación.
 - La limpieza del equipamiento y del espacio que le fuera cedido correrá a cargo del adjudicatario, con la periodicidad mínima que indique la Dirección del Hospital, en los términos expresados en el apartado de mantenimiento.



- La protección ante contagios de los elementos que vayan a estar a disposición de los usuarios será cuestión de valoración según se indica en el apartado correspondiente al régimen de explotación.

4 Ámbito de aplicación

Toda la descripción de la instalación actual existente en cada hospital y el catálogo/inventario del equipamiento con el que está dotado cada hospital para la prestación del servicio de TV y difusión de contenidos, puede encontrarse en el Anexo I, de este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT). En los citados Anexos apuntados se incorpora la descripción técnica y funcional, no exhaustiva, de los elementos que conforman la solución actual de TV IP/Coaxial y el inventario de receptores, porque no en todos los Hospital ha sido posible la determinación cuantificada y detallada por tipo de dispositivo.

En relación a todo el equipamiento hardware y software referido para la solución del licitador, será íntegramente aportado por éste como así se establece en el punto 10 del presente documento.

Finalmente, la puesta en servicio de tablets con carácter general, tanto en modalidad de pago como gratuita, es novedosa en el ámbito del Servicio Murciano de Salud, por lo que igualmente no existe estructura técnica a la que hacer referencia.

Será requisito indispensable para la presentación de ofertas, la visita a todos los Hospitales incluidos 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 de la CARM. Deberán acreditarse documentalmente las visitas mediante el modelo que a tal efecto pondrá a disposición el SMS, debidamente sellado y firmado por los responsables de los Hospitales.

Durante el periodo de relación contractual es posible que el inventario de los equipos receptores de TV y tablets 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.

La adquisición y puesta en servicio de los nuevos equipos llevará a cabo desde la fecha en que se comunique por parte del Servicio Murciano de Salud al adjudicatario, 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, que se comunicará al adjudicatario, hasta la fecha de duración del contrato derivado de la presente licitación.

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 dos primeros años de ejecución del contrato, el adjudicatario estará obligado a asumir dicho aumento manteniendo el precio unitario de adquisición que resulte de la adjudicación.
- Si el número de equipos se incrementa en los tres años siguientes, el adjudicatario propondrá un presupuesto cuya aprobación corresponderá al SMS, que en el caso de no prestar conformidad podrá efectuar la contratación de tales equipos de forma alternativa.
- En relación al mantenimiento, el adjudicatario estará en la obligación de asumir el de todos los equipos de TV, con independencia de que los resultantes del incremento hayan sido adquiridos a dicho adjudicatario o no. Se determinará el importe medio de mantenimiento por equipo (diferenciando TV y Tablets) y por mes del contrato en vigor, dividiendo el importe contractual anual por el número de equipos del Área de Salud y por doce meses. El importe resultante es en el que se deberá aumentar la facturación mensual al Área de Salud afectada, y por equipo.
- En el caso de producirse disminución en el número de receptores de TV o Tablets, la disminución del importe relativo al mantenimiento se extenderá desde la fecha de comunicación del hecho al adjudicatario, 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 del adjudicatario, 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.

5 Propuesta técnica

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

- Plan de implantación también denominado 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, relacionado con el uso eficiente de los mismos. Este documento incluirá la definición de las medidas de protección/desinfección ante contagios.
- Plan de gestión y explotación de los Servicios.
- Plan de calidad.
- Documentación técnica.
- Plan de devolución de servicio.

6 Régimen de explotación

6.1 Régimen general. Puesta en marcha del servicio.

Toda la instalación de TV's estará plenamente operativa desde la entrada en vigor del contrato, y disponible para su explotación y disfrute de los pacientes y usuarios de los Hospitales. Por ello, con independencia de los plazos que se fijen para el montaje de los nuevos receptores y otros dispositivos objeto de este contrato, el servicio de mantenimiento dará cobertura a la infraestructura de captación y distribución de señal y a los receptores existentes desde la entrada en vigor del mismo.



En todo caso, los nuevos equipos e infraestructura de TV's deberán estar instalados y plenamente operativos a los 6 meses de la entrada en vigor del contrato, incluyendo todo el sistema de gestión de cobro en los servicios con modalidad de pago.

La red WIFI estará plenamente operativa a los 6 meses de la entrada en vigor del contrato y se llevará a cabo según el Plan de Trabajo incluyendo todo el sistema de gestión de cobro en los servicios con modalidad de pago.

La puesta a disposición de las tablets asignadas por Hospital coincidirá con la finalización puesta en servicio de la red WIFI en los Hospitales, de tal forma que las tablets se entreguen totalmente configuradas y listas para su uso en el momento en el que la red WIFI esté en condiciones de dar servicio.

El mantenimiento de TV y tablets comenzará a devengarse el día 1 de cada mes siguiente al de su efectivo montaje y funcionamiento.

En todo caso el futuro adjudicatario, deberá prestar servicio dentro de las normas generales de este apartado.

6.2 Requerimientos de explotación

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

- Recaudación de los ingresos por servicios.
- Plataforma de gestión.
- Atención a los usuarios – CAU.
- Mantenimiento integral de las instalaciones afectas al servicio.
- Prestaciones complementarias.
- Modelo de relación.
- Niveles de calidad.



6.3 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, incluyendo la resolución de incidencias que pudieran surgir durante el periodo contractual.
- Asistencia a los usuarios para facilitar el acceso a la contratación y pago de los servicios.
- Mantenimiento de los sistemas de tarificación y de pago.

6.4 Plataforma de gestión

El sistema dispondrá de una plataforma de gestión que facilite la operativa 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 la Dirección del Hospital.

6.5 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. En caso de que se presentase alguna reclamación por parte de estos, 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. Esta obligación se entiende cubierta con la opción de acceso del SMS a la mencionada plataforma para realizar el seguimiento de tales incidencias.

- 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 mínimo de atención personalizada telefónica al usuario será de 9:00 a 21:00 los 365 días del año. El acceso al CAU deberá ser telefónico y 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.
- Al margen de la atención anterior a los usuarios, la empresa vendrá obligada a utilizar el Sistema de Gestión de Servicios que se indica en este documento para las incidencias de mantenimiento, con independencia de los servicios que se den desde el CAU que se referirán al soporte del mismo. Para este contrato, se ha de entender que el soporte y el mantenimiento son prestaciones diferentes y complementarias, en la cual el soporte se circunscribe a aquellas situaciones que no supongan pérdida de disponibilidad o prestación, mientras que el mantenimiento atiende esas pérdidas mencionadas.

6.6 Modelo de relación. Recursos humanos

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 cada 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 el



Servicio Murciano de Salud. 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 explotación del servicio. Ello conlleva, indefectiblemente, 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.

A) Responsable del contratista

El contratista deberá designar un responsable (en adelante, “el responsable del contratista o de la explotación”) con titulación académica universitaria, al menos, de ciclo corto (tres años); el título válido será el de diplomado o el de ingeniero técnico, o equivalentes.

La experiencia del responsable del contratista, computada como el tiempo que haya cotizado en los grupos 1 o 2 del Régimen General de la Seguridad Social será, como mínimo, de cuatro años.

Con independencia de su asistencia obligatoria a los seguimientos del contrato o de la explotación y a cuantas otras reuniones sea convocado por el SMS, 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 explotación 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, desarrollada, forzosamente, en mantenimiento y configuración de infraestructuras de TV, audiovisuales y equipos vinculados a este tipo de instalaciones (infraestructura de la red wifi, tablets, etc.). Será, como mínimo, de dos años, debiendo acreditarla para declarar por parte del SMS la aptitud de dicho personal.

Se podrán acreditar también dentro de este apartado, cuantos contratos de soporte y mantenimiento de fabricante y de “nivel experto” que el contratista disponga para garantizar el funcionamiento a nivel operativo de la instalación a explotar y la disponibilidad que se tenga de dichos contratos (24x7x365 o 8x5, etc).

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 a cada 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 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.

6.7 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 (respetando siempre los términos establecidos en el Sistema de Gestión de Servicios):

- De disponibilidad del servicio por zonas y por centro.
- De tiempo de respuesta y atención a incidencias de uso
- Grado de satisfacción o percepción del servicio.

En todo caso los indicadores deberán estar monitorizados en la Plataforma de gestión del servicio.

6.8 Alcance TV

El alcance del contrato abarca la instalación, mantenimiento y explotación, en su caso, del sistema actual de TV IP/coaxial (descrito y desglosado en el anexo I), tanto del sistema de pago (internet/streamming) como el gratuito 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 y normas desarrollados en este apartado.

A modo resumen, se detallan los dispositivos instalados por centro:

CENTRO	PAGO	GRAT UITAS	22"	24"	25"	26"	32"	40"	42"	BARCO	43"	50"	55"
HUV ARRIXACA													
TV en habitaciones de Hospitalización - HG	248			248									
TV otras dependenc. (varios tamaños)		62					varios	varios	varios		varios	varios	varios
TV - MatInf		114					84				23		
HUG SANTA LUCÍA													
TV en habitaciones de Hospitalización	574					574							
TV otras dependencias		94				26	34		34				
HUG VIRGEN DEL ROSELL													
TV en habitaciones de Hospitalización	77						77						



TV otras dependencias		8				8						
TV UCI		16				16						
HGU RAFAEL MÉNDEZ												
TV en habitaciones de Hospitalización -	130				130							
TV otras dependenc. (varios tamaños)		70										
H COMARCAL NOROESTE												
TV en habitaciones de Hospitalización -	56		56									
TV en otras dependencias		0										
HGU MORALES MESSEGUER												
TV en habitaciones de Hospitalización -	185		185									
TV en otras dependencias		24	12			12						
HGU REINA SOFÍA												
TV en habitaciones de Hospitalización -	164	4		164								
TV en otras dependencias		16					20					
HU LOS ARCOS MAR MENOR												
TV en habitaciones de Hospitalización	220				197	23						
TV en otras dependencias		81				62		8	10			1
H V LORENZO GUIRAO												
TV en habitaciones de Hospitalización -	64			64								
TV en otras dependencias												
TOTAL 2.207	1718	489										

Con estos números, de forma aproximada, el adjudicatario dispondrá de un parque inicial de 2.207 dispositivos de televisión para su explotación y mantenimiento (Pago y Gratuitas).



Las TV's que **no** se sustituyen en virtud del presente contrato son (adquiridos con posterioridad al 01/01/2018):

HUV ARRIXACA	
TV - MatInf	114
HUG VIRGEN DEL ROSELL	
TV UCI	16
TV 32"	52
HUG SANTA LUCÍA	
32" IP	32
HUG LOS ARCOS MAR MENOR	
32" IP (más los 10 dispositivos tipo barco)	99

313

Partiendo de esta dotación y distribución de dispositivos, incluyendo todas las infraestructuras disponibles, el adjudicatario deberá presentar un programa o proyecto de contenidos y de paquetes de entretenimiento como uno de los elementos de la descripción de la explotación (Plan de gestión y explotación de los Servicios) junto con sus tarifas asociadas donde aplique. Este programa especificará claramente los paquetes que se van a ofrecer en las TV's tanto en la modalidad de pago como en la gratuita. El adjudicatario deberá especificar como mínimo:

1.- Programa de contenidos a ofertar en dispositivos en modalidad de Pago

- Desglose por paquetes o contenidos/Tarifas

2.- Programa de contenidos en dispositivos en modalidad gratuita, desglosando como mínimo un programa para estas zonas:

- Contenidos en habitaciones de hospitalización
- *Contenidos en hospitalización pediátrica, larga estancia, hospital de día, diálisis y aislados*
- Contenidos en zonas de Personal/Estar de Personal
- Contenidos en salas de Espera/Zonas comunes



6.9 Alcance red WIFI y tablets

Partiendo de la definición de los equipos, requisitos y estándares contenida en los pliegos, el alcance mínimo de la dotación de tablets debe ser el que figura en la tabla siguiente. No obstante, la oferta de la empresa puede diferir de la propuesta presentada aumentando el número de unidades en modo gratuito, de forma que el número de tablets en total puede ser igual o superior al mostrado en la tabla.

Hospital	Pago	Gratuitas	Total TABLETS
HUV ARRIXACA	6	70	76
HUG SANTA LUCÍA	6	54	60
HUG VIRGEN DEL ROSELL	2	14	16
HGU RAFAEL MÉNDEZ	3	24	27
H COMARCAL NOROESTE	1	11	12
HGU MORALES MESSEGUER	4	35	39
HGU REINA SOFÍA	4	30	34
HU LOS ARCOS MAR MENOR	2	21	23
H V LORENZO GUIRAO	1	12	13
TOTAL TABLETS	29	271	300

Con base en esta dotación y distribución de dispositivos, o en su caso, en la propuesta ofertada, incluyendo todas las infraestructuras disponibles, el adjudicatario deberá presentar un programa o proyecto de contenidos y de aplicaciones posibles, como uno de los elementos de la descripción de la explotación junto con sus tarifas asociadas donde aplique. Este programa especificará claramente los paquetes que se van a ofrecer tanto en la modalidad de pago como en la gratuita.

6.10 Alcance de la explotación de los equipos en la modalidad de pago. Memoria de explotación.

La modalidad de pago correspondiente a este contrato se materializa para los usuarios en la posibilidad de (una o varias):



- Contenidos de visionado “premium”, diferentes de los establecidos como gratuitos en el apartado de necesidades.
- Adquisición de servicios wifi de alta velocidad, tanto para las unidades de TV, para tablets, como para dispositivos propios.
- Arrendamiento de tablets con servicio wifi de alta velocidad, en su caso.

La oferta de los licitadores deberá contener una memoria de explotación de estas líneas de negocio, con los siguientes requisitos:

- Las tarifas a aplicar deben abarcar diferentes rangos temporales (horarios, diarios, semanales y tarifa plana) durante toda la duración del contrato.
- Los servicios contratados por esta modalidad deben ser conocidos por el SMS, para lo cual se deberá poner en marcha una plataforma de gestión específica, que proporcione toda esta información en tiempo real. Esta aplicación servirá para determinar la distribución de ingresos, la cual se llevará a cabo según se determina a continuación.

Los ingresos netos de la actividad (referidos al EBITDA beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones) generados por la modalidad de pago se repartirán al 40% entre el adjudicatario y el 60% SMS, y deberán ser cuantificados por los licitadores en su oferta, incluyendo los costes asociados a la gestión del cobro. La liquidación y el pago se realizará los quince primeros días de cada mensualidad en relación a la mensualidad anterior.

La falta de expresión de la cuantificación de los ingresos en las ofertas en los términos establecidos en este apartado, supondrá la exclusión del procedimiento de licitación.

Los ingresos obtenidos por esta vía no tienen otro fin que contribuir a los gastos que se generan para el SMS con la gratuidad de determinados servicios, por ello las empresas licitadoras podrán proponer otras alternativas siempre que estén directamente vinculadas al objeto del contrato, no sean abusivas, ni atenten contra derechos de pacientes ni deberes del SMS.

Así mismo, la memoria de explotación será valorada, en los términos expresados en el apartado correspondiente del PCAP.



6.11 Fase de devolución

Tres meses antes de la finalización del contrato, la entidad adjudicataria presentará un plan de devolución del servicio cuya duración no excederá de 2 meses, que deberá desarrollar previa aprobación del mismo por parte del SMS.

El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución máximo 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 poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- 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 SMS al nuevo adjudicatario.
 - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
 - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por el SMS realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.
 - El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SMS y/o otros proveedores.
 - Durante el periodo de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. El Plan de Devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.
 - El SMS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del SMS en las actividades de devolución.
 - 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 y sin compresión para una posible migración a otro futuro entorno. Si eso no fuese posible el adjudicatario desarrollará mecanismos para poder extraer dicha información de una manera sencilla.

- A la entrega del servicio, el SMS pasará a ser el propietario de la plataforma hardware, del sistema de información y la información almacenada en el mismo, que se hayan implantado durante la ejecución del contrato, así como de todas las licencias utilizadas y que estén a nombre del SMS en las plataformas de los propietarios de las licencias.

Los planes de actualizaciones tecnológicas referidos en este documento se incluirán en el Plan de Devolución.

7 Normas Generales

- a) Cualquier dispositivo, o cesión de contenidos a los hospitales, deberá englobarse dentro de la clasificación llevada a cabo para la explotación, o bien de Pago o bien Gratuito, pudiéndose, a lo largo del contrato definirse nuevos programas de contenidos, en cualquiera de los casos, siempre mejorando la oferta de contenidos definidos inicialmente (apertura de nuevas unidades por ejemplo con contenidos especiales).
- b) El Hospital tendrá prioridad para difundir a través de los receptores 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. 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.
- c) 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 (carcelería, hojas informativas, sistemas antivandálicos, etc.), que permitan dar información de las normas de utilización y manejo de los aparatos, de las tarifas de uso, 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.



- d) Las normas de uso y funcionamiento, así como las condiciones generales de la contratación del servicio estarán redactadas en castellano, inglés, francés y árabe y se encontrarán disponibles en cada dispositivo a disposición de los usuarios
- e) El adjudicatario será responsable de la emisión de los contenidos y del pago de cualquier canon, alquiler o impuestos derivados del uso de canales públicos o privados dentro de la oferta prevista.
- f) 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 tal y como existe ahora mismo.
- g) Asimismo, el servicio comprenderá el suministro, instalación y mantenimiento integral del sistema de cobro a implantar para la prestación del servicio de televisión en modalidad de pago, internet y préstamo de tablets, cuya operativa debe ser mediante plataforma/aplicación de pago segura
- h) 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.
- i) Los Hospitales cuentan en la actualidad con una infraestructura de cableado dedicada a estos fines, que podrá ser utilizada por el adjudicatario, en la parte proporcional que pueda ser necesaria y aprovechable, siempre y cuando sean correctas para la calidad de la señal requerida.
- j) El suministro de electricidad y su coste es por cuenta de los Hospitales.
- k) Para evitar manipulaciones sobre los televisores por parte de los usuarios, deberán realizarse las siguientes actuaciones:
- a. Inutilizar los botones de programación de los aparatos.
 - b. 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
- l) En relación a las tablets, todos los dispositivos irán dotados de sistemas antirrobo cuya descripción deberá formar parte de la oferta de los licitadores, de igual forma que la solución diseñada por la empresa para dispositivos y sistemas de carga de tablets. Ambas propuestas serán valoradas conforme a los criterios establecidos en el PCAP, de



forma que se garantice la mayor disponibilidad en este sentido con la menor interferencia posible en las tareas asistenciales o de administración de los Hospitales.

- m) Cuando las medidas de protección/desinfección ante contagios supongan el empleo de material o productos específicos para realizar tales funciones, estos correrán de cuenta del adjudicatario.
- n) De forma análoga a lo requerido para los receptores de TV, y en la medida en la que sean de aplicación, se exige el cumplimiento de los apartados b), c), d), e), f), h), i), j) y k) del presente apartado.
- o) 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, fibras de datos, 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.
- p) Cualquier actuación a realizar debe coordinarse y acordarse con el Hospital afectado 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.
- q) Cualquier elemento nuevo a instalar deberá ser acordado con el Hospital y siempre deberá tener características similares o mejores que los actuales, en especial:
- Los dispositivos de TV, en cualquiera de sus modalidades y tipos no podrán ser inferiores a los actuales en características y prestaciones. Para ello ver características generales de los dispositivos a instalar dentro de este apartado.



- Cableado, materiales, accesorios, y elementos de instalación como anclajes y soportes de calidad y características iguales o superiores a los actuales.
 - Cualesquiera otro componente a suministrar para la puesta en marcha de la solución (servidores, licencias de uso y software base de los mismos y de los PCs de máquinas vending etc.)
 - 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. En especial se hará mucho hincapié en el “fin de vida útil” de las nuevas adquisiciones según fabricante.
- r) 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 si se deciden retirar, limpiar y retirar los residuos de la propia instalación.
- s) 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.

8 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 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.

8.1 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 de descrito en el presente pliego (incluyendo los sistemas de pago asociados y comunicaciones), corriendo a su exclusivo cargo todos los gastos que



podieran 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 (Ver apartado objeto del contrato).

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.

8.2 Mantenimiento y Soporte

Deberá realizar el mantenimiento preventivo, correctivo, así como el técnico-legal si fuese necesario, 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 y multimedia adoptada.

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.



8.3 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 de los centros, 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, del sistema de pago, instalados por el adjudicatario en cada hospital, con el fin de garantizar una rápida actuación de sustitución, caso de avería del receptor del usuario.

8.4 Acuerdo de Nivel de Servicio

La empresa adjudicataria deberá garantizar la asistencia técnica en caso de averías en menos de 4 horas consecutivas, en horario de 9:00 hasta las 17:00. 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, sea éste día laboral o festivo.

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 y multimedia ofertados.
- Soporte on line para usuarios, manuales y funciones de los dispositivos de TV y multimedia instalados.



- Soporte de alto nivel para personal del SMS en caso de actuaciones sobre instalaciones.

- 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, o la Tablet, estos deberán 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.

8.5 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.

8.6 Normas Generales

Son de aplicación cuantas normas estén definidas en el apartado de Normas Generales, añadiendo a éstas las siguientes normas de aplicación general dentro del mantenimiento:

a. El Adjudicatario está obligado a la conservación en perfectas condiciones de los locales e instalaciones propiedad de los Hospitales, así como del cumplimiento de los reglamentos técnicos que le competan. De esta manera los responsables de los servicios técnicos de los hospitales tendrán acceso a todas las instalaciones para la supervisión de la prestación del servicio, como para la comprobación de la realidad de la documentación aportada, así como en el caso de eventos en los que sea necesario su acceso (incendios, inundación, goteras, etc.).



b. 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, tablets, dispositivos IP, switches, servidores etc.) y su software “mejoren” sus prestaciones a lo largo del contrato.

c. La limpieza de las habitaciones de pacientes hospitalizados están sometidas al principio de limpieza integral con ocasión del alta de los mismos, incluyendo el equipo receptor de televisión, tablet en su caso, cables, mando a distancia, etc. A tal fin, el contratista asume como condición esencial la obligación de dar indicaciones a la empresa contratista del Servicio de Limpieza de cada Hospital, la limpieza de tales elementos, debiendo advertir de los métodos, procedimientos y productos que deben utilizarse para ello.

d. El acceso a las zonas de explotación para el mantenimiento de las infraestructuras de TV se hará mediante el sistema de control de accesos previsto por cada Hospital, debiendo ir identificado todo el personal de mantenimiento.

e. El licitador deberá ajustarse a las directrices del SMS en materia de seguridad y accesos remotos, instalaciones y procedimientos de trabajo. En caso de discrepancia, prevalecerá el criterio del SMS.

9 Amortización, nivel residual y propiedad.

El contratista realizará todas las nuevas inversiones en receptores, dispositivos multimedia, instalaciones, electrónica, informática, cajeros (en su caso), plataformas de gestión etc., que sean precisas para la óptima prestación del servicio en los hospitales a fin de evitar la obsolescencia del equipamiento, instalaciones y receptores, así como por la ampliación de hospitalización y/o nuevos servicios. Estas inversiones las hará a su costa y a su riesgo y ventura y el equipamiento instalado pasará a ser propiedad del Servicio Murciano de Salud en los términos señalados en apartados precedentes (fase de devolución).

9.1 Valor Residual

Los hospitales cuentan ya con la instalación de TV en todas las habitaciones, camas y espacios de personal actualmente en uso. A fecha de la finalización del contrato anterior el



valor residual de las inversiones acreditadas en las instalaciones, equipos y sistemas de visionado de TV es 0 €.

10 Requisitos técnicos de los equipos

10.1 Receptores de TV's

- Se instalarán Televisores para las habitaciones dobles, individuales, de aislamiento y de infecciosos, así como para las salas de estar de enfermería. Todos los televisores serán de la misma marca y modelo en cada Hospital, salvo en los casos en los que características exigidas en los pliegos no lo hagan posible (por ejemplo, las diferencias de tamaño). El tamaño mínimo será el existente en la actualidad en las habitaciones cuya dotación sea de un receptor por cama, y 32" en aquellas habitaciones con receptor compartido. Se respetarán otros tamaños superiores que existan previamente.
- En aquellas dependencias en las que existan dos Televisores (una por paciente, HU Los Arcos del Mar Menor y HGU Santa Lucía), éstas deberán ser LED FULL HD, de alta definición y TDT2, manteniéndose el tamaño existente.
- Se instalarán Televisores LED FULL HD, de al menos 40-43", de alta definición y TDT2 para las salas de tratamiento, salas de espera, hospital de día, hemodiálisis, aularios, ludotecas, pediatría y cualquier otra que no sea habitación dotada de cabecero. Todos los televisores serán de la misma marca y modelo. Se respetarán otros tamaños superiores que existan previamente.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS (o equivalentes)

GENERAL

Tecnología LED

Compatibilidad VESA

PANTALLA

Resolución 1920x1080 (Full HD)



VÍDEO

Procesador de vídeo HyperReal

PQL (Índice de Calidad de Imagen) 200 PQL

AUDIO

Dolby Digital Plus

Potencia de sonido (RMS) 10W

Soporte de pared de sonido Modus

SINTONIZADOR (en caso de que la solución adoptada lo requiera, al menos): Analógico, DVB-C, PAL I, PAL/SECAM BG/DK, Secam L/L', DVB-T2, DVB-S2, TDT2 HD, entre otros .

CONECTIVIDAD (la necesaria para que la solución funcione correctamente, listado indicativo no exhaustivo):

Conexión Wifi y Ethernet

1xUSB con reproducción de los formatos más habituales.

2xHDMI

1xEntrada de vídeo compuesto/componentes.

1xRanura PCMCIA

1xSalida de audio digital óptica

1xEntrada LAN Ethernet

Antena Terrestre/Cable

SMART TV (Para aquellos casos en los que esta tipología tiene carácter obligatorio)

- Aplicaciones: Videoclubes online, series y canales de TV, Navegador Libre, Control de TV desde Smart/iPhone

10.2 Tablets

Los requisitos mínimos en este tipo de dispositivos serían:

- Pantalla: 10,1"; 1920 x 1200. 80%; Brillo 400 nit. LCD IPS. Capacitiva, Multi-Touch.



- Procesador: Octa Core 1.6 GHz – 2GHz (64bits)
- Memoria RAM: 3GB LPDDR4X
- Cámaras: 8 Mp AF (F1.9) + 5 Mp FF (F2.2)
- Almacenamiento: 32GB
- Batería: 6000 mAh
- Conectividad:
 - Wifi: 802.11n 5GHz; 802.11ac
 - Bluetooth 4.2
- Conexiones:
 - *Audio Jack*
 - S.O.: Android 10 o iOS 14

10.3 Infraestructura de captación y distribución de wifi

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

Se indica a continuación una serie de requisitos técnicos del servicio Wifi:

- Tecnología:
 - deseable compatible Wifi 6, mínimo Wifi 5.
 - Debería tener una consola de gestión y administración centralizada, **preferentemente una por hospital.**
 - Todas las infraestructuras de cableados serán realizadas por el adjudicatario, utilizando Cableado Estructurado Cat6A (como mínimo) y/o de fibra óptica, centralizados en Rack de 19 pulgadas, ubicados estratégicamente según acuerde con el Director del Proyecto atendiendo a cada hospital.
 - La alimentación eléctrica de los Puntos Acceso Wifi será por PoE.
 - Todo el equipamiento y software utilizado estará actualizado a nivel de ciberseguridad y estará en las últimas versiones recomendadas (Puntos de Acceso Wifi; Controlador centralizado o distribuido de la Red Wifi;



sistemas para Autenticación, y/o Autorización y/o Almacenamiento de Eventos; Router; Switch;...). Se actualizarán de forma planificada inmediatamente para vulnerabilidades muy críticas, y de forma planificada a medio plazo para el resto.

- Ningún elemento a instalar tendrá anunciada la fecha de fin de vida o fin de ventas del fabricante correspondiente en el momento de la instalación. En caso contrario será sustituido antes de su puesta en producción.
- Todos los equipamientos y software del sistema tendrán contratado soporte de fabricante. Permitirá, al menos, la actualización de seguridad, versiones y la apertura de casos a fabricante.
- Se realizará un plan de actualización tecnológica cada 5 años, desde la fecha de aceptación de la instalación, de forma que todos los elementos sin soporte de fabricante se renueven por otros que sí lo tengan.
- Los suministros siempre serán nuevos, así como los de sustitución.
- Todas estas infraestructuras se podrán compartir con los equipamientos e infraestructuras correspondientes al servicio de TV. Es decir, se podrán utilizar los mismos Rack, cableados, switch, etc, siempre que ambos servicios no mermen sus prestaciones o seguridad.
- El sistema estará monitorizado para una respuesta proactiva y reactiva de las incidencias por parte del adjudicatario.
- El servicio de gestión de incidencias del adjudicatario tendrá, al menos, un número de teléfono publicitado en las pantallas de acceso a la red Wifi.
- El sistema mostrará un Cuadro de Mandos donde se recojan los datos estadísticos de todo el servicio Wifi, mostrando pantallas resumen de incidencias, usuarios conectados,... tanto en períodos fijos como su evolución en el tiempo. Servirá para evaluar el nivel y calidad del servicio ofrecido y activar las acciones correspondientes.
- Conexión a redes:
 - Conexión a internet: el adjudicatario dispondrá cuantas líneas de conexión a internet necesite para dar este servicio.
 - Conexión a la Red SMS (Red Corporativa CARM): no habrá conexión directa. Si fuera necesario algún acceso sería a través de tecnologías VPN, Lan-to-Lan, o conexión de un sistema de comunicaciones del adjudicatario en una DMZ de la CARM.



- Alcance de la cobertura Wifi: como mínimo en todas las zonas de hospitalización de pacientes, de tratamientos de pacientes y zonas de pacientes de hospital de día, según se establece en apartados precedentes.
- Tipo conexión Wifi. El sistema permitirá varias modalidades de acceso Wifi que podrán tener características y usos distintos. Al menos habrá las modalidades correspondientes a las indicadas en otras partes de este documento.
- Dentro de los hospitales, el SMS se reserva el uso del espectro radioeléctrico WIFI para uso asistencial. Y se asignan para este contrato los Canales Wifi siguientes:
 - o Banda 2,4 GHz: ninguno.
 - o Banda 5 GHz: del canal 100 hasta el canal 116, ambos incluidos.
 - o Banda 6 GHz: ninguno.
- Interferencias con sistemas hospitalarios: si las hubiera, el SMS requerirá al adjudicatario a que realice las acciones correctoras necesarias, para poder seguir prestando el servicio en las zonas afectadas.
- El sistema Wifi estará configurado de forma que los clientes Wifi estarán aislados entre sí no permitiéndose ningún tráfico entre clientes Wifi.
- Acceso a la Red Wifi. El sistema utilizado permitirá lo siguiente:
 - o Autenticación: todos los accesos a la Red Wifi serán través de sistemas de portal cautivo o de otra índole similar. Las credenciales de autenticación no podrán ser predecibles y serán distintas para cada usuario. Se tendrá en cuenta que todos los accesos son concedidos a pacientes o familiares.
 - o Autorización: no se autorizará el acceso a internet hacia servidores o servicios no apropiados, bien por los contenidos o por razones de ciberseguridad. Por ejemplo, se bloquearán accesos relacionados con malware, proxys de ocultación, VPN, accesos remotos, contenidos catalogados como sexo, terrorismo, etc. Se admitirá distintas autorizaciones según la modalidad de acceso a la Red Wifi. El Director del Proyecto del SMS validará las catalogaciones de navegación a internet.
 - o Almacenamiento de eventos: se almacenarán de forma segura, al menos, los eventos de autenticación, autorización, aceptación de condiciones, tipo de conexión y horarios de uso. Por una duración de, al menos, 6 meses. Estará disponible para cualquier requerimiento legal o investigación de seguridad del CSIRT CARM.



- Aceptación condiciones: el sistema presentará al usuario un aviso de condiciones de uso que aceptará para poder usar el servicio. Se acordará con el Director del Proyecto del SMS el texto propuesto para su aprobación.
- El adjudicatario mantendrá un inventario actualizado tanto de los equipos como de los paquetes de software. Incluirá las versiones actuales, las recomendadas por fabricantes, y las fechas de actualización previstas.
- El adjudicatario colaborará eficazmente con el SMS si se tuviera que prestar servicios del SMS a los pacientes y acompañantes a través de su infraestructura Wifi.

10.4 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 podrá constar de sistemas de captación de señal de satélites o terrestres. El adjudicatario se coordinará con los responsables de Mantenimiento de los hospitales para todos los asuntos de infraestructuras de cada hospital.
- Sistema de streaming. Que soportan el envío de Vídeo sobre IP a los dispositivos TV distribuidos, o incluso otros dispositivos en la Red Wifi de este mismo contrato.
- Sistema servidor de vídeo bajo demanda para las películas y contenidos ubicados en el mismo hospital.
- Sistema de Vending. Máquinas de venta de accesorios.
- 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 instalará donde el Director Técnico del Proyecto indique.
- Red de comunicaciones de datos que conecta todos los elementos de la solución. Principalmente compuesta por Switch (de nivel 2 e incluso nivel 3), que conectarán tanto los servidores como los TvIP, y pudieran conectar también los servidores y AP de la Red Wifi (deseablemente en VLAN distintas).
- Todos los servidores, Red, 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.
- Se realizará un plan de actualización tecnológica cada 5 años, desde la fecha de aceptación de la instalación, de forma que todos los elementos sin soporte de fabricante se renueven por otros que sí lo tengan.
- Para que la Red llegue a todos los equipos de la solución de TV IP es necesario que el adjudicatario adecúe o realice nueva instalación de cableado de datos.
 - o El SMS acepta que el Cableado de datos pueda ser realizado en cableado de cobre siguiendo lo propio de Cableados Estructurados Categoría6A (S/SFP), o cableado de Fibra Óptica Multimodo OM4 terminada en conectores LC, o cableado de Fibra Óptica Monomodo OS2 terminada en conectores LC.
 - o Todo cableado fijo terminará en su conector hembra correspondiente, bien en regleta de conexiones en Rack como en toma de datos junto a TV (o AP Wifi). Los equipos se conectarán por un latiguillo de servicio.
 - o Dotará armarios Rack de 19 pulgadas de tantas U de altura que permita duplicar la capacidad de conexiones iniciales. Se ubicarán estratégicamente por los hospitales en sitios convenidos con el Director del Contrato del SMS y el Servicio de Mantenimiento de los hospitales.
 - o Todos los cableados estarán validados y certificados en su tipo correspondiente, y se entregará la misma al SMS antes de la puesta en producción de la instalación. Todo cableado utilizado en los Rack estará terminado en regletas de conectores, bien RJ45 Categoría6A, o conectores LC (dúplex si es procedente). En el cableado estructurado, tanto cables como conectores como regletas de conectores serán del mismo fabricante.
 - o En las instalaciones de los cableados se seguirán las directrices de los Servicios de Mantenimiento de los hospitales.
- Todas estas infraestructuras se podrán compartir con los equipamientos e infraestructuras correspondientes al servicio de Wifi. Es decir, se podrán utilizar los mismos Rack, cableados, switch, etc, siempre que ambos servicios no mermen sus prestaciones o seguridad.



11 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 SMS, el contratista entregará una copia de su Plan de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.

12 Responsabilidad de los trabajos

El SMS 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 SMS o por el de terceros designados por éste.

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.



13 SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS. INDICADORES DE FALLOS DE CALIDAD, DISPONIBILIDAD Y CUANTIFICACIÓN ECONÓMICA.

13.1 Presentación del sistema de gestión de servicios.

El Servicio Murciano de Salud, dispone de un sistema de gestión informático, en adelante SGI, que permite la Gestión de los Servicios.

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado a hacer el uso del SGI así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGI.

El modelo del SGI se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores en el presente anexo que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del nivel de calidad exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

El incumplimiento de los citados indicadores denota una situación incompatible con el nivel de calidad o disponibilidad exigible y comprometido por el contratista y determina la aparición de fallos de calidad (FC) y fallos de disponibilidad (FD) en una determinada zona, área o espacio que la convierte en inapropiada o inadecuada, total o parcialmente, en relación a los servicios contratados.

En consecuencia, el modelo está basado en el cumplimiento de determinados indicadores que conectan directamente con la aplicación práctica del Programa del Servicio y de los Manuales y Protocolos de cada uno de los procesos implantados por el Contratista.

Cada uno de los fallos de calidad y disponibilidad tienen el coste económico que se recoge en este pliego. El coste combina y pone en relación la gravedad del fallo con la criticidad de la zona en la que se produce y parte de un valor económico cuya magnitud en euros se establece en el presente Anexo.

El SGI gestiona, entre otros aspectos, el conjunto de Indicadores que se relacionan en el presente anexo. Estos indicadores presentan una perspectiva en dos sentidos opuestos y diferenciados:



- En sentido positivo o de calidad, los indicadores actúan como indicadores del nivel de calidad que se exige en la prestación del Servicio. La ausencia de fallos es un signo de buena calidad en el Servicio.
- En sentido negativo o de fallos, los indicadores constituyen, cuando se incumplen, las referencias para el nacimiento y cómputo de los fallos de calidad o de disponibilidad. La presencia de fallos determina que los procesos de calidad no se están cumpliendo adecuadamente.

13.2 Transferencia del riesgo. De indicadores y fallos

Durante la ejecución del contrato, el contratista asumirá el riesgo operativo del servicio adjudicado, traducidos o representados mediante dos riesgos significativos: el riesgo de calidad y el riesgo de disponibilidad. Entonces, se medirá el grado de cumplimiento de la prestación pactada, por parte de aquél, a través de unos indicadores objetivos que para sendos riesgos se han estipulado.

Ambos indicadores, de calidad y de disponibilidad, se clasifican en leves, moderados o severos; ello, en base al nivel de gravedad de la situación a la que se han vinculado, existe un cuarto, denominado “solicitud de trabajo” que tiene un tratamiento especial que veremos más adelante. Vulnerar cualquiera de estos indicadores habilitará al Área de Salud para la apertura, a través de los portales y sistemas que más adelante se describen, de una incidencia de calidad o de disponibilidad.

La apertura de una incidencia podrá suponer la imputación, al contratista, de al menos un fallo de calidad o, de disponibilidad. Posteriormente, se profundiza en la asociación "indicador ↔ incidencia ↔ fallo/s".

Los indicadores de calidad aparecen en el Anexo I a este PPT, junto con su nivel de importancia o severidad. Los indicadores de disponibilidad se concretan, exclusivamente, en los tres que siguen:

- Leve. La funcionalidad contratada aún permanece inalterada pero puede ser menoscabada.
- Moderado. La funcionalidad contratada se ha menoscabado, sin llegar a interrumpirse.
- Severo. Se ha interrumpido, parcial o totalmente, la funcionalidad contratada.



- Solicitud de Trabajo. No es una pérdida de disponibilidad propiamente dicho, es una solicitud de actividad especial previamente pactada o incluida en el contrato que igualmente requiere de su control y establecimiento de acuerdo de nivel de servicio.

Por funcionalidad contratada debe entenderse aquella, intermedia o final, que permite la utilización del servicio sin merma de ninguna de las características para la que fue concebido incluidas en el objeto y alcance del contrato.

13.3 Nivel de criticidad por zonas

La consecuencia de la incidencia que se genere se gradúa por la criticidad establecida por zonas, según se plasma en la tabla siguiente:

Servicio	Unidad	Clasificación
TV	Todas las zonas	Intermedia
TABLETS	Todas las zonas	Intermedia
WIFI	Todas las zonas	Intermedia

13.4 Tiempo de corrección

El tiempo máximo al que, para la resolución de cualesquier incidencias, quedará sometido el contratista, será el resultado de conjugar la gravedad del indicador pertinente (leve, moderado o severo), con la importancia del área específica en la que éste se vulneró (no crítica, intermedia o crítica). Tiempo máximo conocido, habitualmente, como Tiempo de Corrección; o TC y por supuesto siempre dentro del horario aplicable al servicio.

El mapa de tiempos, en minutos, que de lo anterior resulta, es el siguiente:

		INDICADOR		
		SEVERO	MODERADO	LEVE
ZONA	CRÍTICA	60	120	180
	INTERMEDIA	120	180	360
	BAJO RIESGO	180	360	720



Tiempos aplicables a fallos de calidad y a fallos de disponibilidad, siempre contando dentro del horario establecido del servicio, si el horario es de 24 horas no hay parada, el tiempo “corre” de forma continua, en el caso de 12 horas de servicio, una incidencia moderada no crítica, deberá esperar a su resolución al día siguiente ya que supera las 12 horas del horario habitual.

Las solicitudes de trabajo se definen con periodo de tiempo muy superior, normalmente inferior a “15 días”, dado que no es un fallo propiamente dicho, sino un trabajo contenido dentro de la prestación del servicio. Este tiempo puede ser configurado de forma particular a tipologías de solicitudes de trabajo partiendo inicialmente de no más de 15 días desde que se notifica.

13.5 Propiedad recursiva

Por tanto, mientras una incidencia no esté materialmente resuelta en ésta se computarán, como mínimo, tantos fallos como tiempos de corrección (TC) se transgredan. Como mínimo porque no habiendo transgredido el TC correspondiente, en el instante de apertura de una incidencia se podrá registrar un primer fallo si la causa que originó la vulneración del indicador en cuestión se debió a un incumplimiento, del contratista, de lo convenido.

La asociación "indicador $\leftrightarrow$ incidencia $\leftrightarrow$ fallo/s" puede derivar, pues, en múltiples escenarios. A saber:

¿INDICADOR VULNERADO A RAÍZ DE UN INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA?	INCIDENCIAS ABIERTAS	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FALLOS COMPUTADOS
No	Una	No transgredido	Cero
		Transgredido una, o más veces	Tantos como TC transgredidos
Sí	Una	No transgredido	Uno, en el instante de apertura de la incidencia
		Transgredido una, o más	Tantos como [TC



veces

transgredidos + 1]

La resolución de incidencias es, en cualquier caso, imperativa.

13.6 Excepciones

La transferencia del riesgo al contratista, en las concretas circunstancias a continuación expuestas, será inviable, no siendo posible la apertura de incidencias cuando el contratiempo provenga:

- De actividades planificadas conjuntamente con los responsables del Hospital y por éste aprobadas, con la suficiente antelación (superior a siete días naturales). Actividades a instancia del contratista.
- De casos de fuerza mayor, siempre que el contratista no haya actuado imprudentemente.
- De casos de conflicto colectivo, siempre que se salvaguarden los servicios mínimos pactados.
- De actuaciones ejecutadas por el Hospital correspondiente o por proveedores cualesquiera por éste contratados.

13.7 Penalidad

El contratista, estará sujeto a penalización si la gestión de los avisos e incidencias incurre en fallos de disponibilidad y/o calidad. Esta penalización (económica) se calcula en base a estos fallos de calidad y/o de disponibilidad mensualmente, la cantidad (penalidad) que sigue:

$$P = UE \sum_{i=1}^{n+m} CTI_i \cdot CTZ_i \cdot f_i$$

En la expresión anterior:

P = Penalidad (euros).

UE = Unidad económica a aplicar en la deducción (Euros). En este contrato 20,531 €.

(Fijo por tipología de servicio)



n = Incidencias de calidad abiertas y resueltas.

m = Incidencias de disponibilidad abiertas y resueltas.

CTI = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Indicador. A saber:

	LEVE	MODERADO	SEVERO
CTI	1,00	2,00	4,00

CTZ = Para la incidencia i, coeficiente por Tipo de Zona. A saber:

	NO CRÍTICA	SEMI-CRÍTICA	CRÍTICA
CTZ	0,50	1,00	1,50

f = Número de fallos que la incidencia i integra.

El contratista tendrá la potestad de impugnar una incidencia ante la Comisión de seguimiento del contrato, entendiendo esta impugnación como su disconformidad ante la imputación de cierto incumplimiento de calidad o, disponibilidad.

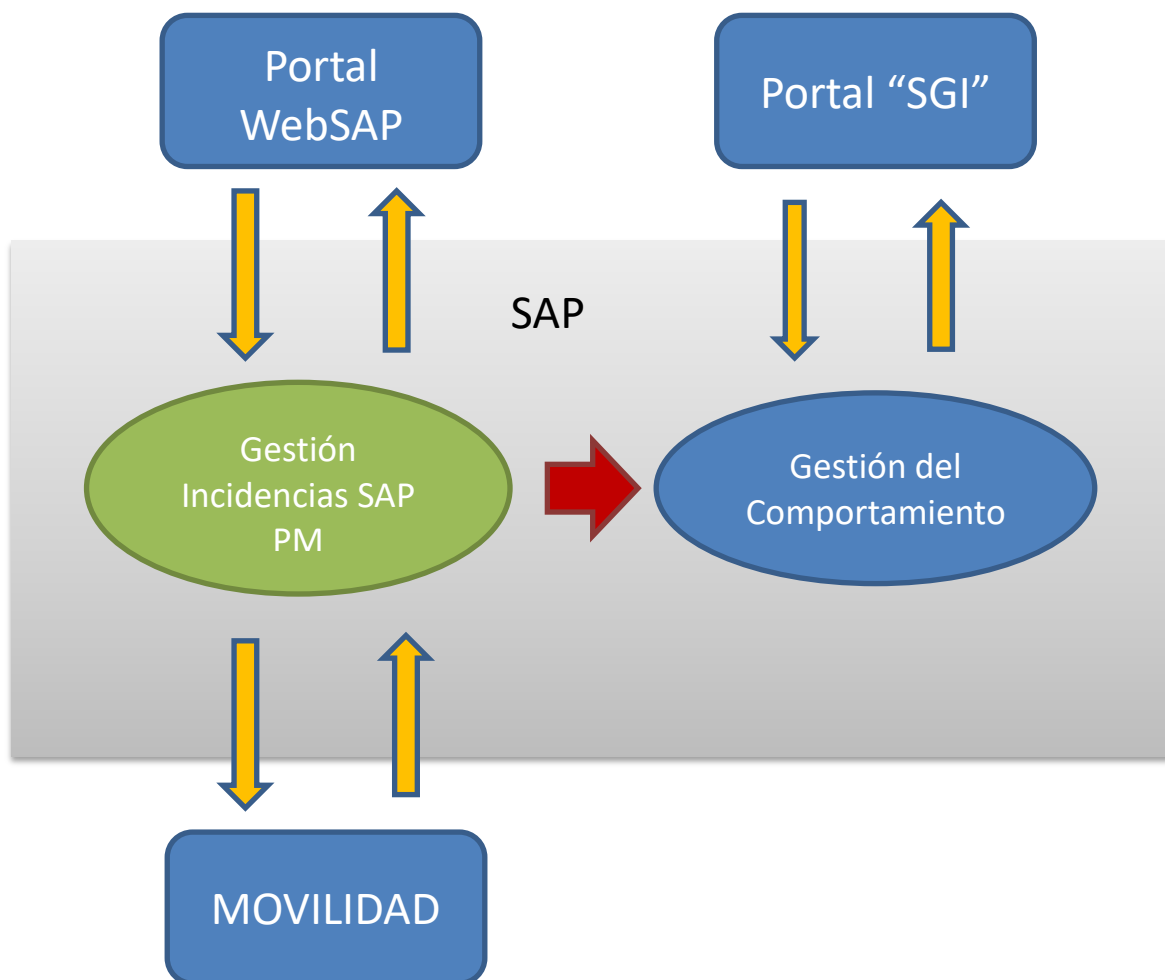
13.8 De los Portales y Sistemas Existentes

El SMS emplea el paquete de planificación de recursos empresariales SAP, como software para la gestión asistida por ordenador. No obstante, ha desarrollado una aplicación, integrada con SAP, accesible vía web y con capacidad para el uso de herramientas de movilidad, notificación de acciones en tiempo real, SGI en adelante siendo esta válida para:

- Identificar el origen y las diferentes etapas por las que una incidencia, según el modelo que para el acuerdo de nivel de servicio se ha adoptado, transcurre.
- Calcular, automáticamente, la deducción económica que proceda.



A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se resume la interrelación entre esos portales y sistemas, gráficamente, como:



En principio, el contratista no dispondrá de acceso directo a SAP; ello, sin perjuicio de la información que deba suministrar, ordenadamente, para la confección y/u optimización de la base de datos de aquél. Sí quedará obligado al uso del SGI, cubriendo, permanentemente, la servidumbre que ello demande, y debiendo llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Formación de su personal en el SGI. El SMS proporcionará manuales y documentación varia de interés al efecto.



- Dotación de cuantos dispositivos informáticos, tanto fijos (ordenadores de sobremesa, impresoras, etc.) como móviles (smartphones, tablets, etc.), sean necesarios para la gestión asistida por ordenador fuera de la ubicación de trabajo dado que la WEB o portal es accesible y pública desde una portal seguro.

13.9 De las Impugnaciones y de la Comisión de seguimiento

Será la Comisión de seguimiento del contrato, con la periodicidad en la que se reúna, la que revise el acuerdo de nivel de servicio.

A la Comisión de seguimiento asistirán responsables de ambas partes que garanticen:

- De requerirse, una explicación técnica de las razones que motivaron, bien la apertura de una incidencia impugnada, bien la disconformidad con el incumplimiento asociado. Se desprende, pues, que el contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.
- La resolución ejecutiva, por parte del Área de Salud/centro, acerca de la firmeza o desestimación de las impugnaciones realizadas por el contratista. La firmeza de una impugnación significará que ese servicio de salud considera la causa del incumplimiento como extrínseca a las responsabilidades del contratista, no conllevando penalidad alguna; la desestimación, lo contrario.

Resuelta una incidencia se notificará, de existir, la penalidad originada.

A partir de esa notificación, el contratista dispondrá de 72 horas naturales para, si así lo estima, impugnar, parcial o totalmente, tal incidencia. El SMS contestará en un plazo de 7 días la estimación o desestimación de la impugnación.



13.10 Indicadores de calidad

En este apartado se recogen el conjunto inicial de Indicadores de Calidad junto con su criticidad, relacionados con el Programa del Servicio del contratista. Todos estos indicadores son una propuesta inicial para medir la calidad del Programa de Servicio, sirva este listado de forma genérica para relacionar los posibles fallos que pueda incurrir el adjudicatario durante la ejecución del contrato, pudiendo esta lista aumentar, cambiar o reducir en función de los detalles del Programa del Servicio que finalmente se adjudique.

Para la elaboración de los Indicadores ha realizado en primer lugar una clasificación de los mismos por grupos y categorías con el fin de dar un carácter lo más homogéneo posible al proceso de posterior evaluación de los mismos.

Así, se han agrupado en cinco grupos de referencia:

Grupo 1: Seguimiento del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de las condiciones de cada uno de los servicios.

Grupo 2: Actuaciones del servicio.

Este grupo contempla los indicadores que velan por el cumplimiento de los niveles de prestación o acuerdo de servicio, determinados en la oferta final del contratista.

Grupo 3: Estado de mantenimiento de las instalaciones o equipos.

Agrupar, en el caso de que aplique los indicadores que tienen relación con las instalaciones y/o equipos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como la seguridad en su estado o utilización, tanto para los trabajadores del servicio como terceras personas.

Grupo 4: Gestión de Recursos Humanos.

Se agrupan los diferentes indicadores que hacen referencia a los procedimientos de gestión de personal de los diferentes servicios.

Grupo 5: Registros de cumplimiento y seguimiento.

Se agrupan aquí los indicadores que evalúan los, la calidad y mejora continua, dentro de los sistemas de registro del cumplimiento y seguimiento de los servicios.

La tabla de Indicadores y su grado de Severidad podrá ser objeto de análisis, ajuste y determinación en la Comisión del Servicio, a propuesta de alguna de las partes. En la



siguiente tabla se muestra el conjunto de indicadores por cada grupo junto con una breve descripción del mismo y su severidad asociada.

09/02/2022 13:33:39

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV).

0



Código indicador calidad	Descripción	Severidad
01.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	LE
01.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del mismo.	MO
01.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del mismo ó pérdida de disponibilidad.	SE
02.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	LE
02.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del mismo.	MO
02.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los NIVELES DE PRESTACIÓN del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de los niveles acordados para la Prestación del Servicio que evidencia la NO IMPLANTACIÓN correcta de una o varias prestaciones del Servicio o pérdida de disponibilidad.	SE
03.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	LE
03.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al mismo.	MO
03.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de la dotación, uso y conservación del equipamiento para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de dotación, uso y conservación del equipamiento asociado al servicio que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE



04.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	LE
04.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo.	MO
04.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Recursos Humanos y Formación para la prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento del Servicio en materia de RRHH y Formación asociado al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE
05.01	Fallo de Calidad Leve en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo PUNTUAL en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	LE
05.02	Fallo de Calidad Moderado en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo.	MO
05.03	Fallo de Calidad Severo en Cumplimiento de los Planes de Calidad y Mejora Continua a implantar dentro de la Prestación del Servicio. Fallo REPETITIVO en algún elemento o requerimiento del cumplimiento de estos planes implementados para la calidad y mejora continua asociados al mismo que evidencia la NO IMPLANTACION correcta de una o varias prestaciones asociadas al servicio o una pérdida de disponibilidad.	SE



13.11 Modelo de estados de incidencia.

A modo descriptivo el procedimiento de registro de las Incidencias e imputación de fallos de calidad en el SGI será el siguiente:

- a) **Activación.** El Personal del centro afectado, o que esté habilitado para ello, mediante Incidencias Puntuales (IP) o Incidencias de Supervisión (IS), dará de alta en el SGI o WEBSAP los avisos que procedan. El SGI registrará la activación de la Incidencia e identificará todos los elementos que permitan su localización y corrección.
- b) **Datos identificativos de la Incidencia.** SGI/WEBSAP registrará los datos de la persona que activa la incidencia, la fecha y hora en que se ha detectado, zona afectada, síntoma o problema detectado (enlaza con indicador) y su nivel de gravedad y producirá un aviso que llegará a los terminales del Contratista del Servicio para que proceda a su corrección inmediata y siempre dentro del plazo máximo señalado para ello en la Tabla de TRC.
- c) **Aceptación o Rechazo:** El contratista dispondrá de la posibilidad de rechazar el aviso en el supuesto de que por error se le haya asignado de forma incorrecta y el personal asignado por parte del centro para la revisión de estos problemas esté de acuerdo. Los Rechazos serán siempre revisados por este personal específico para verificar los mismos. La detección por parte de la comisión de seguimiento del contrato de un uso indebido de esta herramienta u opción de “rechazo” puede acarrear la retirada o eliminación de esta opción y la penalización correspondiente dentro de los indicadores/fallos de calidad correspondiente.
- d) **Cierre Avisos:** Subsano el aviso, el contratista cerrará el mismo siendo evaluado por el usuario que ha abierto el mismo y respondiendo de forma satisfactoria o no al cierre. En caso de no ser satisfactorio el aviso será reabierto, y computará el TC desde el comienzo del aviso original generando de nuevo fallos de calidad o disponibilidad.
- e) **Generación de Fallos y Conformidad o disconformidad.** Subsano el fallo y corregida la incidencia y tras evaluar la naturaleza, el origen de la incidencia y determinar el coste económico del fallo, el Contratista podrá mostrar su



conformidad o disconformidad con la imputación del fallo. Transcurridas 24 horas desde el cierre por resolución del fallo, el SGI lo dará por cerrado y por conforme.

- f) **Efectos de la conformidad.** Si el Contratista del Servicio (contratista) no manifiesta por medio del SGI su disconformidad motivada, en el plazo máximo de 72 horas desde que el fallo haya sido objeto de cierre y valoración, el fallo y su valoración económica será imputado al Servicio.
- g) **Efectos y procedimiento de disconformidad.** Si el Contratista del Servicio no está conforme con la imputación del fallo y consiguiente deducción, lo hará constar expresamente en las 72 horas siguientes al momento de cierre del mismo.



14 ANEXOS

14.1 ÁREA I DE SALUD

H. ARRIXACA

Cabecera

6	uds.	Receptores TDT a IP
2	uds.	Receptores TDS a IP
2	uds.	Receptores AV a IP
1	uds.	Servidor Central
2	uds.	Bastidor Frame

Distribución

1	uds.	Switch 1 Gbt 24 port.
18	uds.	Switch 100 MbE 24 port.

Software

248	uds.	Triple care
1	uds.	Acomodacion portal
1	uds.	Instalación

Aparatos

248	uds.	Televisores LED 24"
248	uds.	Set Top Box
248	uds.	IR sonda
496	uds.	Mandos a distancia
18	uds.	Televisores 42 "

Cajeros

9	uds.	Cajeros
1	uds.	Interface usuario

Instalación

1	uds.	Instalación cableado
---	------	----------------------

Soportes TV y mandos



496	uds.	Soportes mandos
48	uds.	Soportes TV

Circuitos amplificadores auriculares

496	uds.	Distribuidor auriculares
-----	------	--------------------------

Cajeros auriculares

1	uds.	Vending auriculares
---	------	---------------------

Instalación salón de actos

1	uds.	Instalación CCTV en capilla
---	------	-----------------------------

Cabecera IPTV

ESTAC.MODUL.TNS-101 STREAMER COFDM IP CI 5114	8	ud.
ESTAC. MODULAR WISSI STREAMLINE DVB-IP GATEWAY	1	ud.
FUENTE ALIMENTACION PARA TNS IKUSI	2	ud.

Servidor Central

Servidor Dell PowerEdge R710	1	ud.
Servidor HP Proliant ML310e Gen8 v2	1	ud.

Distribucion IPTV

Switch Cisco SG200-26	3	ud.
-----------------------	---	-----

Armarios.

Armario RACK 19"	1	ud.
------------------	---	-----

SAIs

Sai SLCTWIN PRO 3 KVA	1	ud.
Sai SLCTWIN 2 KVA	1	ud.

Distribucion IPTV

Armarios RACK 19" 15 ud.	8	ud.
Switch Cisco SG200-26	18	ud.

Equipamiento en habitaciones.

TV LED 24" Grunkel/ Monitor Philips 24" LED	248	ud.
Ordenador Mini ITX con fuente de alimentacion 160 W. , Placa base Mini ITX, Circuito interface cetelvision	248	ud.
Cajas mando a distancia con toma de auriculares	496	ud.
Soportes para mando a distancia	496	uds.



Software

Software control de los equipos bajo el sistema operativo Linux	1	ud
Software cliente instalado en los ordenadores de las habitaciones	248	ud

MATERNAL

6	uds.	Receptores TDT a IP
2	uds.	Receptores TDS a IP
2	uds.	Receptores AV a IP
1	uds.	Servidor Central
2	uds.	Bastidor Frame

Distribucion

1	uds.	Switch 1 Gbt 24 port.
5	uds.	Switch 100 MbE 24 port.

Software

100	uds.	Triple care
1	uds.	Acomodacion portal
1	uds.	Instalación

Aparatos

105	uds.	Televisores LED 24"
105	uds.	Ordenadores
165	uds.	Mandos a distancia
0	uds.	Televisores 42 "

Cajeros

2	uds.	Cajeros
1	uds.	Interface usuario

Soportes TV y mandos

165	uds.	Soportes mandos
105	uds.	Soportes TV

Circuitos amplificadores auriculares



150	uds.	Distribuidor auriculares
-----	------	--------------------------

Cabecera IPTV

	0	ud.
--	---	-----

Servidor Central

Servidor Dell PowerEdge R710	1	ud.
------------------------------	---	-----

Servidor de contenidos multimedia

Servidor HP Proliant ML310e Gen8 v2	1	ud.
-------------------------------------	---	-----

Distribucion IPTV

	0	ud.
--	---	-----

Armarios.

	0	ud.
--	---	-----

SAIs

	0	ud.
--	---	-----

Distribucion IPTV

Armarios RACK 19" 15 ud.	4	ud.
Switch Cisco SG200-26	8	ud.

Equipamiento en habitaciones.

TV LED 24" Grunkel/ Monitor Philips 24" LED	105	ud.
Ordenador Mini ITX con fuente de alimentacion 160 W. , Placa base Mini ITX, Circuito interface cetelvision	105	ud.
Cajas mando a distancia con toma de auriculares	165	ud.
Soportes para mando a distancia	165	uds.

Software

Software control de los equipos bajo el sistema operativo Linux	1	ud
Software cliente instalado en los ordenadores de las habitaciones	105	ud

MATERO INFANTIL

Instalación de captación y distribución de señal de televisión:

- ✓ Cabecera: Central MODULAR marca TEELEVES.



Distribución señal de televisión mediante RF (cable coaxial). No se proporcionan planos con la distribución debido a que la instalación era existente en el momento de la adjudicación.

Instalación televisión:

La actual adjudicataria dispone de 114 televisiones gratuitas repartidas por todo el Hospital según Excel adjunto.

Ubicación P1	Unidades	Detalles
Habitaciones hospitalización	16	101 ... 116
Sala espera	1	
Staff enfermeras 1	1	
Staff enfermeras 2	1	
Ubicación P2		
Habitaciones hospitalización	16	201 ... 216
Sala de juegos 1	1	
Sala de juegos 2	1	
Staff enfermeras	1	
Sala tratamientos	1	
Lactantes 1	1	
Lactantes 2	1	
Tratamientos adolescentes 1	1	
Tratamientos adolescentes 2	1	
Sala de espera	1	
Materno Fetal	1	
Ubicación P3		
Habitaciones hospitalización	29	301 ... 329
Ludoteca 1	1	
Ludoteca 2	1	
Staff enfermeras 1	1	
Staff enfermeras 2	1	
Ubicación P4		
Habitaciones hospitalización	23	401 ... 423
Comedor psiquiatría	1	
Ludoteca	1	
Nefrología 1	1	
Nefrología 2	1	
Staff adolescentes	1	
Staff Psiquiatría	1	



Además de lo anterior existen en los distintos estares de Hosp. General / Laboratorios /Servicios Centrales /Uci General, Urg. General, quirófanos y Super de Guardia 49 televisiones. Son de diversos tamaños entre 32" y 55"

La dotación de televisores gratuitas y distintas de las habitaciones de hospitalización se completa con 7 unidades para pacientes de UCI y 6 para pacientes de nefrología (2 de ellas 32", 2 de 50" y 2 de 55")

14.2 ÁREA II DE SALUD

A) HOSPITAL SANTA LUCÍA

El sistema de Televisión está basado en tecnología IP sobre una infraestructura de cableado estructurado.

Sistema de habitación y de zonas comunes: las habitaciones de paciente constan de:

- Una pantalla por usuario o cama, LED de 26" de la marca LG modelo 26LE3300.
- Un receptor IPTV que permite convertir las señales IP en señales audio/video (Set-top Box IP Amino modelo A110H anti- vandálico versión Hotel / Hospital).
- Un soporte mural instalado en pared para la instalación del televisor y el receptor IP.
- Un soporte de metacrilato para el mando a distancia y las instrucciones de uso, tarifas y localización de las máquinas de vending/tickets.
- Un sistema de audio instalado en el cabecero de la cama.

Los televisores incluyen la función "Modo Hotel" que permite:

1. Anular la botonera



2. Anular el modo configuración y ajustes (sintonización de canales, etc.)
3. Anular ciertas conexiones externas de entrada / salida
4. Ajustar el volumen máximo
5. Desviar el audio a los auriculares

El TERMINAL DE USUARIO incluye un GUI (Graphical User Interface) multi-idioma de acceso a las distintas aplicaciones de entretenimiento y servicios.

Los usuarios de las zonas comunes con dispositivos de cortesía, disfrutan del mismo número de canales que los pacientes en las habitaciones, toda la oferta actual de canales en la televisión digital terrestre (TDT), más la oferta de canales de satélite, paquete básico. Estas zonas comunes están dotadas con:

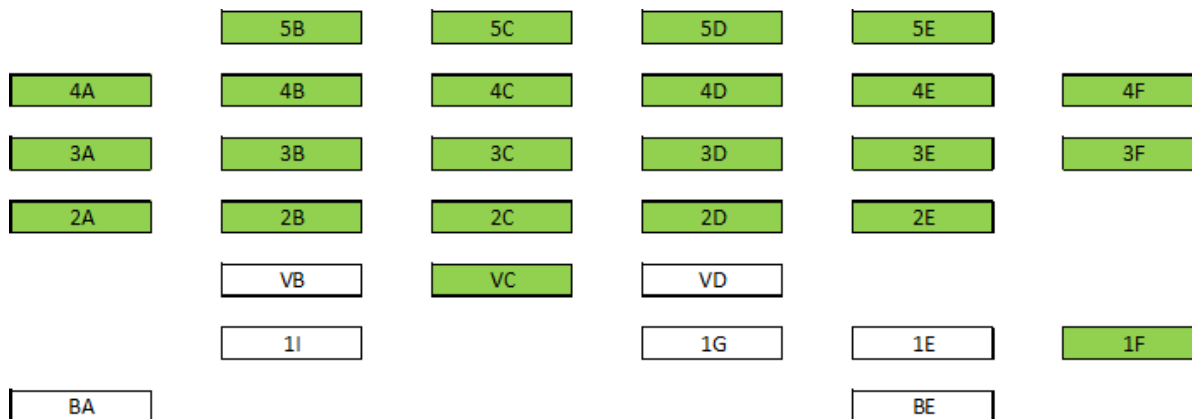
- Televisores TFT tecnología LED de 26" marca LG modelo 26LE3300 ó
- Televisores TFT tecnología LED de 42" marca LG modelo 42LE5300 ó
- Televisores TFT tecnología LED de 55" marca LG modelo 55LE5300 ó
- Receptores IP para la recepción de los contenidos audiovisuales transmitidos a través de la red Ethernet, modelo A110H del fabricante AMINO versión hotel/hospital anti-vandálico.
- Soportes de pared para fijamiento TVs en pared.
- Soportes de pared para el alojamiento del mando a distancia con cable de seguridad.

La figura de abajo muestra un esquema de la solución actual. Los dispositivos de TVs/amino de habitación y salas de estar, se conectan a Switches CISCO 2960SI en las salas de comunicaciones de cada planta y que desde aquí se dirigen al CPD Principal donde se encuentra el Rack de TV.

Todos los elementos de reproducción y emisión de video e información se encuentran en el CPD Principal, donde se reciben la señal de las antenas ubicadas en la azotea.



A continuación se indica en verde la ubicación de los racks de planta de televisión:



Equipos	Unidades
26"	574
TV DE CORTESIA	26
TV PACIENTE + ACCESORIOS	548
32"	2
TV DE CORTESIA	2
32" IP	32
TV DE CORTESIA	32
42"	34
TV DE CORTESIA	34
Cisco	4
Cisco Catalyst 2960G-24TC	1
Cisco Catalyst C3850-24S	3
Dell	3
Servidor de Gestión Medip 1	1
Servidor de Gestión Medip 2	1
Servidor VoD	1
Medip	10
EXPENDEDORAS AURIC. 1	1
EXPENDEDORAS AURIC. 2	1
EXPENDEDORAS AURIC. 3	1
EXPENDEDORAS AURIC. 4	1
EXPENDEDORAS AURIC. 5	1
QUIOSCO TICKETS 1	1



QUIOSCO TICKETS 2	1
QUIOSCO TICKETS 3	1
QUIOSCO TICKETS 4	1
QUIOSCO TICKETS 5	1
TecatelliPTV	2
Servidore streaming 1	1
Servidore streaming 2	1

No se repondrían 32 dispositivos, los siguientes (sí se incluye el mantenimiento de esos dispositivos, con toda la amplitud establecida en apartados precedentes):

32" IP 32

B) HOSPITAL SANTA MARÍA DEL ROSELL

Equipamiento

Equipos	Unidades
32"	85
TV DE CORTESIA	8
TV PACIENTE + ACCESORIOS	77
Total general	85

Planta	Zona	TV	Modelo TV	Tamaño
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
3	UCI	1	TV XIAOMI	32"



3	UCI	1	TV XIAOMI	32"
---	-----	---	-----------	-----

Unidades que no se reponen (sólo mantenimiento): total 16 unidades en UCI y 52 unidades de TV de 32" .

14.3 AREA III DE SALUD

SITUACIÓN ACTUAL DE LA RED DE TV EN EL HURM

La instalación de TV en el HURM data de los años 1989-1990, no disponiendo de ningún tipo de documentación gráfica, planos, croquis, o esquema alguno.

Durante todo este tiempo se han ido realizando ampliaciones y modificaciones de la red, sin que haya constancia escrita ni gráfica mediante proyecto, memoria o planos del itinerario de la red y componentes (cableado, distribuidores, alimentadores, conectores, etc.).

En las distintas obras realizadas hasta la fecha, de ampliación y reforma del Hospital, las las conexiones se han ido realizando sin planificación contrastada hacia los dispositivos de reparto y distribuidores, amplificados o no, siendo toda la red de cable coaxial hasta las bases instaladas.

No se dispone en la actualidad de una memoria que identifique cualitativa y cuantitativamente el equipamiento, y no se cuenta con planos específicos de la instalación, ni de la primaria ni de las modificaciones efectuadas hasta la fecha actual.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTALACIÓN ACTUAL

Descripción de la instalación: antena colectiva para 130 habitaciones de pacientes, con una toma por habitación y 70 tomas en otros puntos del hospital instalación que funciona con total normalidad, instalación solo para tv terrestre, todos los elementos de la instalación tienen frecuencia de corte en 869mhz salvo el amplificador de cabecera que corta en 790mhz , se compone de 4 bajantes principales las cuales se dividen en varias líneas de distribución a través de distribuidores y derivadores a las diversas tomas de la instalación, existen amplificadores de línea en las segundas y primeras plantas de la instalación, estando los niveles de señal de promedio entre 53 y 65 db.



Se disponen por tanto de 130 televisores para pacientes y 70 en distintos lugares como salas de sesiones clínicas, salas de espera, salas de juntas, reuniones y salas de estar.

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS INSTALADOS EN UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN

Fecha desde la que están instalados: Los monitores de Tv, fueron todos renovados durante 2013 coincidiendo con la modificación del sistema digital terrestre.

No existe identificación de marca ni modelo en ninguno de ellos, ya que en la carcasa de las TV solo figura la identificación de la empresa adjudicataria en ese momento.

Características técnicas: 25". Extraplanas.

El resto de Tv instaladas por parte del Hospital han sido instaladas de forma secuencial según necesidades con distintas marcas y modelos alimentadas bien con línea y antena individual o conectadas a la red general de la instalación.

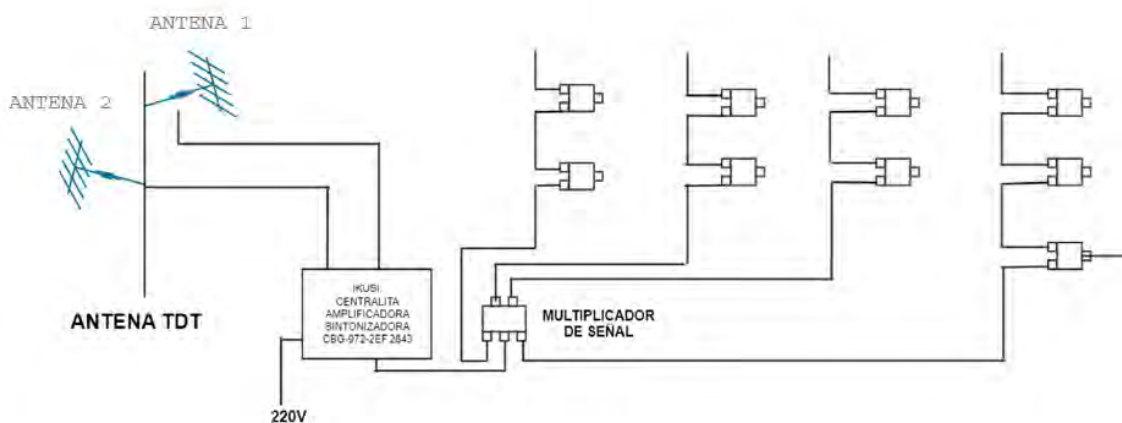
14.4 ÁREA V DE SALUD

Sólo se licita la contratación de la instalación de WIFI y la dotación de las tablets asignadas.



14.5 AREA IV DE SALUD

HOSPITAL DE CARAVACA



14.6 ÁREA VI

TARJETA PREPAGO	185 TV	22" ISSERN	(Habitaciones Hospitalización)
GRATUITAS	12 TV	22" ISSERN	
	12 TV	32" LG	
			(Habitaciones especiales (trasplantes) y estar de pacientes y familiares)
TOTAL	209 TV	(197 de 22" y 12 de 32")	

CARACTERÍSTICAS:

- Distribución en cable coaxial, mas diferentes repartidores y derivadores tipo "F"



- 7 máquinas expendedoras de tarjetas modelo: DEV/EXP/ 230V/ 35W/ 180mA, situadas en las plantas siguientes:
 1. Baja, acceso al hospital frente información
 2. Planta 2 pasillo de acceso a la capilla
 3. Plantas 3-4-5-6-7 en pasillo central “máquinas dispensadoras”
- 6 amplificadores de línea:
 1. 4 situados en las plantas 3ª, 4ª, 6ª y 7ª . Marca TELEVES de banda ancha Ref.: 5360. Gran potencia, 4 entradas (134 dBuV),
 2. 1 en la planta 2ª (en patinillo dentro de la capilla). Central amplificadora TELEVES Minikom de banda ancha.
 3. 1 en la planta 5ª. Central amplificadora IKUSI CBS734

(Los amplificadores de las plantas 3-4-5-6-y 7 están ubicados en los patinillos que hay junto a las máquinas expendedoras)
- Instalado en planta 8:

Cabecera 9 amplificadores monocanal. Marca TELEVES. Tipo T12/24V/0.09A para los canales 26/29/35/36/38/39/42/44/45, con referencias:

Ref.509812-canales 35/39

Ref. 508612-canales 36/44/45

Ref.5084-canales 38/42

Ref. 5100-canales 26/29
- 1 fuente de alimentación, TELEVES para T12/DV3/60W/24V



14.7 ÁREA VII

- A) Descripción de la Solución Actual de TV IP/Coaxial y elementos que la conforman". Somera descripción técnica y funcional, de los elementos que conforman las infraestructuras a explotar dentro de este contrato y por cada hospital.

A.1.-- - Tecnología utilizada:

- Se basa de la transmisión de los servicios a través de una RED ETHERNET en formato IP es decir tienen su origen en una señal IP.

- IPTV utiliza la tecnología MULTICAST.

- La solución se completa con:

. GATEWAYS IP, que permiten la recepción, codificación, y encapsulado en tramas IP de los canales de tv de TDT, DE TDS (satélite), de operador de cable o de fuentes analógicas.

. MIDDLEWARE para gestión de Hospitales de contenidos gratuitos o de pago.

. RECEPTORES DE IP, (Set Top Box) que permite transcodificar la señal IP a una señal audio/video aceptada a los televisores.

- B) Topología de Red y Elementos. Descripción técnica, no exhaustiva, de la conectividad actual.

-IPTV utiliza la tecnología MULTICAST para el reparto de información de forma simultánea a un grupo de destinatarios.

El protocolo que implementa la tecnología es el IGMP. Los canales de TV tienen asociada una dirección IP específica.

- Red troncal GIGABIT ETHERNET (1000base-T) .
- La cabecera de IPTV está instalada en la planta de la cubierta del Hospital junto a la cabecera de la TV.
- El equipamiento de cabecera recibe señales de TV seleccionados (satélite, terrestre, cable, audio/video)...
- Transmisión de multiplex de TDT: Streamers –TDT-DVB-T a IP



C) Inventario de Equipos. Relación de equipos y elementos que conforman la infraestructura actual, todo ello cuantificado y detallado por tipos de dispositivos.

- 164 televisores de pago en funcionamiento distribuidos en habitaciones (24")
- 4 televisores en zonas sensibles (UCI)
- 15 televisiones en zonas comunes 40 PULGADAS.
 - o 3 televisiones en Planta baja:
 - Salas de espera de Rehabilitación.
 - Sala atención al usuario.
 - Sala espera urgencias
 - o 3 televisiones en 2ª Planta:
 - Sala de espera de Traumatología
 - Sala de espera de Ginecología.
 - Sala de espera de Anestesia
 - o 4 televisiones en 3ª Planta:
 - Sala de espera de las consultas de Dermatología,
 - Sala de espera de las consultas de Reumatología,
 - Sala de espera de las consultas de Maxilofacial
 - Sala de espera de las consultas de Urología.
 - o 2 televisiones en Planta 1ª
 - o Sala de espera de las consultas de Otorrino,
 - o Sala de espera de las consultas de Cardiología,
 - o 1 televisión en Salón de actos:
 - Se instaló una pantalla de 40
 - Se instala de pantalla de 47" para C.C.T.V.



- Auriculares desechables en expendedoras
- 4 expendedores

14.8 ÁREA VIII

Inventario de TVs

Centro	Pago	Gratuitas	26"	32"	42"	55"	BARCO 18,5"
HULAMM	220	81	197	85	8	1	10

*Además de lo expuesto en esta tabla, se dispone de dos Unidades COVID, U24 y U25 completamente dotadas de TVIP de 32" que no son propiedad del hospital. Un total de 48 TVIP de 32" que en caso de cambiar de adjudicatario deberían ser desinstaladas por el actual.

No se repondrían 99 dispositivos, los siguientes (sí se incluye el mantenimiento de esos dispositivos, con toda la amplitud establecida en apartados precedentes):

Hospitalización convencional (31+31) unidades dotadas más recientemente (U34 y U35) que disponen de TVIP de 32", con soporte de pared, altavoz y conexión Jack en cabecero de pared y mando a distancia.

HDM (18) y HDQ (6): Dispositivos TVIP de 32", soporte techo, instalación de altavoz y Jack en cabecero pared y mando a distancia.

UCI (10): Dispositivos Barco de grado médico, pantalla TFT táctil y soporte de brazo articulado en pared. Solución a medida con desarrollo de funcionalidades en el equipo, TV, Video Bajo Demanda, Video Conferencia y acceso a Escritorios Virtuales para profesionales mediante identificación RFID.

Office/Salas descanso (3) nuevos dispositivos TVIP de 32", soporte pared, instalación de altavoz y mando a distancia.

A tener en cuenta:



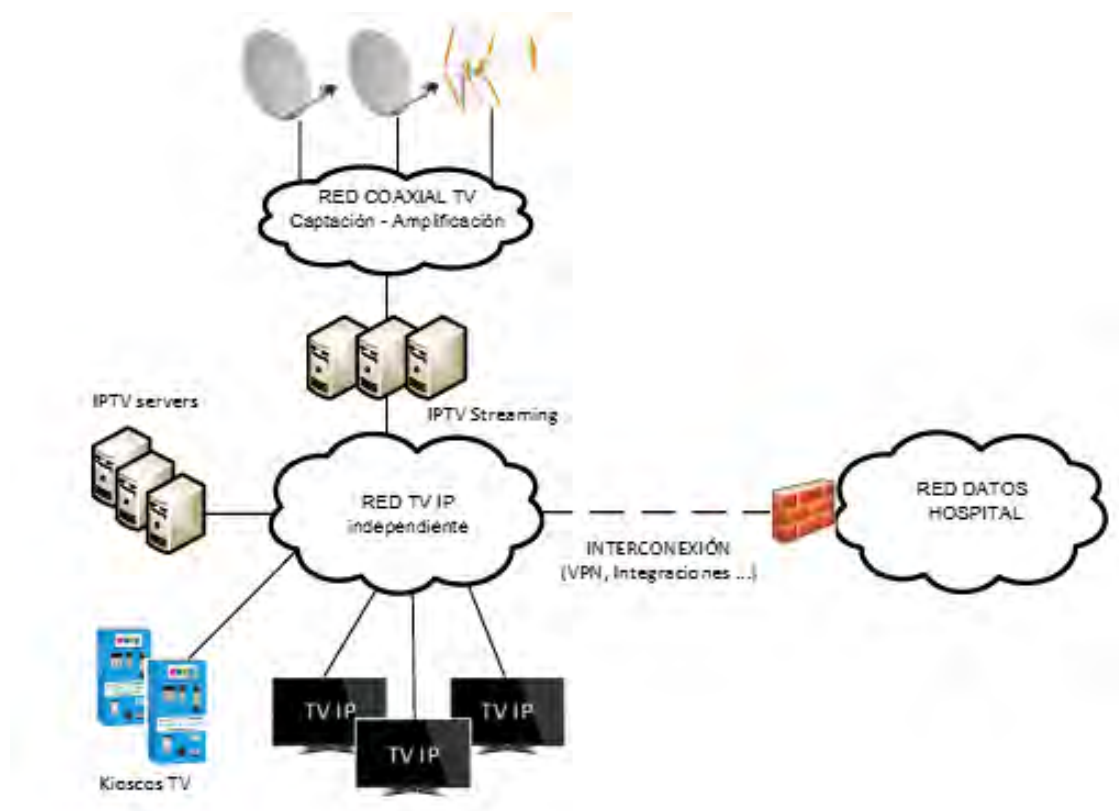
En el hospital hay un total de 301 dispositivos instalados y propiedad del Hospital al finalizar el contrato en enero de 2022. Además, hay 48 Dispositivos de 32", nuevos, que se instalaron de forma urgente en Unidades abiertas por COVID, en unidad 24 y 25.

Todas las TVs de 26", 42" y 55" son anteriores a enero de 2018 y disponen de Soporte mural, Pantalla, Amino, altavoz y Mando. Fueron instaladas en 2011-2012

Los monitores/TV Barco llevan soporte brazo articulado, son de grado médico con pantalla 16:9 de 18,5 pulgadas táctil. Modelo JAO18.

Los modelos de 32" son TVIP adquiridos en 2018, 2019, 2020. Disponen de soporte, TVIP, Altavoz y Mando con soporte mural, instalación de altavoz y conexión Jack en cabecero de pared y Mando a distancia. Las Pantallas de TV de 32" de Hospital de Día Médico y Quirúrgico disponen de soportes verticales a diferencia del resto que son mural.

Descripción de la Instalación Actual



A destacar de la instalación en general:

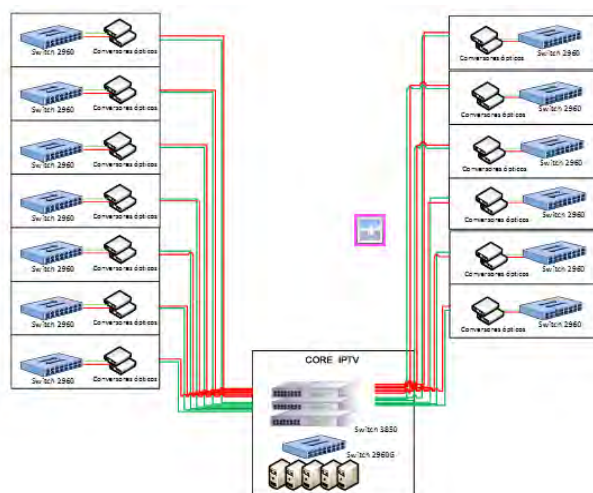


- Sistema de captación y amplificación SMATV sobre coaxial
- Conversión de señal de televisión en radiofrecuencia a señal IP (streaming)
- Servidores de gestión y administración del sistema IPTV
- Red IP de Televisión con las siguientes características básica:
 - ✓ Cableado horizontal UTP (cat6a) existente desde los armarios de televisión hasta los puntos finales de usuario.
 - ✓ Armarios de planta de televisión dotados con los siguiente elementos:
 - Paneles de parcheo UTP, del cableado horizontal
 - Paneles de parcheo de fibra, del cableado vertical
 - Switches de planta, modelo Cisco 2960, con dos puertos uplink 1Gbps de cobre. Para la interconexión de dichos switches con las fibras se dispone de transceptores optoelectrónicos a 1Gbps (convertidores fibra-ethernet)
 - Cableado vertical: se dispone de fibras existentes desde los armarios de televisión hasta el CPD.
 - ✓ El CPD: incluye los siguientes elementos:
 - Armario con panel de Fibras de TV para conectar con armarios de planta
 - Armario con panel de Fibras y swtiches de Datos (CISCO 9000) para interconectar red de ofimática con red TV (para administración)
 - Armario rack de TV con los siguientes elementos:
 - Fibras de televisión parcheadas con las troncales de planta del armario de fibras de TV antes descrito.
 - Switch de fibras CISCO 3850 para conectar por fibra con las plantas



- Switch de servidores: modelo 2960G, que incorpora 4 uplinks híbridos de cobre y SFP.

La arquitectura queda como sigue:



repartidos por todo el hospital con un total de 20 dispositivos.

En total el Centro dispone de 300 dispositivos IP de diferente tipo, de los que 220 son de pago y 80 son gratuitos (fundamentalmente HDQ, HDM, UCI y Offices).

Tal y como se ha indicado de forma esquematizada:

Todos los dispositivos IP de TV se interconectan con armarios verticales de comunicaciones existentes en los diferentes nucleos-plantas del hospital. Estos armarios son exclusivos de TV, disponen de un switch Cisco 2960ws (un total de 25 distribuidos por las plantas adquiridos en el 2011) de 48/24 bocas + 2/1 enlaces Giga que enlazan con el core de comunicaciones de TV ubicado en el CPD de la segunda planta (informática) mediante doble enlace de fibra con conversores Ethernet en la mayoría de los casos (si la densidad es pequeña se utiliza un solo enlace). Cada equipo de comunicaciones dispone de dos enlaces a Giga de fibra (con conversores fibra-ethernet) funcionando en modo agregado con el core principal de TV ubicado en el CPD (switches Cisco 3850 adquiridos en 2018), junto a los servidores de contenidos que distribuyen la señal en Anycast/multicast por todo el hospital (en función de video bajo demanda o distribucion de señal TV). A continuación se detallan los equipos de comunicaciones existentes en los racks verticales y CPD:



FOC1434Z38G	sms-hulamm-2960-p0-0a	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y59E	sms-hulamm-2960-p0-0b	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y59G	sms-hulamm-2960-p0-0c	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y58J	sms-hulamm-2960-p0-0d	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1427W20M	sms-hulamm-2960-p0-0e	CISCO	WS-C2960-24TC-S	31-oct-2019
FOC1427W20U	sms-hulamm-2960-p0-0f	CISCO	WS-C2960-24TC-S	31-oct-2019
FOC1425X397	sms-hulamm-2960-p1-1a	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1427W20R	sms-hulamm-2960-p1-1b	CISCO	WS-C2960-24TC-S	31-oct-2019
FOC1434Y58S	sms-hulamm-2960-p1-1c	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Z394	sms-hulamm-2960-p1-1d	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y58Y	sms-hulamm-2960-p1-1e	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y58T	sms-hulamm-2960-p1-1f	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y59D	sms-hulamm-2960-p2-2a	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1434Y58Z	sms-hulamm-2960-p2-2b	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X38U	sms-hulamm-2960-p2-2c	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3GJ	sms-hulamm-2960-p2-2d	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3H5	sms-hulamm-2960-p2-2e	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3EJ	sms-hulamm-2960-p2-2f	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3G6	sms-hulamm-2960-p3-3a	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X37W	sms-hulamm-2960-p3-3b	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3FB	sms-hulamm-2960-p3-3c	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X38A	sms-hulamm-2960-p3-3d	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1425X3GQ	sms-hulamm-2960-p3-3e	CISCO	WS-C2960-48TT-S	31-oct-2019
FOC1437Y37Q	sms-hulamm-2960-ps-sa	CISCO	WS-C2960-24TC-S	31-oct-2019
FOC1437Y37X	sms-hulamm-2960-ps-sb	CISCO	WS-C2960-24TC-S	31-oct-2019
	CPD	CISCO	WS-C2960G-24TC-L	N/A
	CPD	CISCO	WS-C3850-24S	N/A
	CPD	CISCO	WS-C3850-24S	N/A



Paralelamente las soluciones de TV existentes en cada ámbito del hospital son las siguientes:

Hospitalización convencional (246): Dispositivos de 26" con pantalla LCD y dispositivo Amino, altavoz/conector Jack en cabero de pared, soporte de TV en pared y mando a distancia. Paralelamente existen unidades dotadas más recientemente (U34 y U35) que disponen de TVIP de 32", con soporte de pared, altavoz y conexión Jack en cabecero de pared y mando a distancia.

HDM (18) y HDQ (6): Dispositivos TVIP de 32", soporte techo, instalación de altavoz y Jack en cabecero pared y mando a distancia.

UCI (10): Dispositivos Barco de grado médico, pantalla TFT táctil y soporte de brazo articulado en pared. Solución a medida con desarrollo de funcionalidades en el equipo, TV, Video Bajo Demanda, Video Conferencia y acceso a Escritorios Virtuales para profesionales mediante identificación RFID.

Office/Salas descanso (21): Dispositivos de 26" con pantalla LCD y dispositivo Amino, altavoz integrado y mando a distancia y también existen algunas ubicaciones con nuevos dispositivos TVIP de 32", soporte pared, instalación de altavoz y mando a distancia.

En todos los dispositivos se despliegan los servicios básicos de TV IP y Video Bajo demanda y radio, con canales de información del hospital, además en UCI se despliegan servicios de Video Conferencia para pacientes y acceso a Historia Clínica para profesionales desde los equipos Barco, mediante acceso RFID integrado con LDAP y Dominio.

Paralelamente el hospital dispone de Cabina de teléfonos en el Hall principal, WiFi en cafetería de público, dos cabinas expendedoras de auriculares y dos quioscos para la activación de TVs y compra de paquetes/bonos/películas bajo demanda.

En el CPD se dispone de 3 Servidores Dell R330 y R210 para la difusión streaming de contenidos de TV, paquetes y video bajo demanda, además de los conversores a IP de la señal de Video/Audio TDT y Satélite procedente de las antenas existentes en la zona de instalaciones en la cubierta superior del edificio.



14.9 ÁREA IX

A) Descripción de la Solución Actual de TV IP/Coaxial y elementos que la conforman.

En lo que se refiere a este aspecto, el Hospital de la Vega “Lorenzo Guirao” cuenta con una instalación de captación y distribución de señal de televisión mediante cabecera, central programable amplificadora FRACARRO modelo elika-rf-213326, y distribución de señal de televisión mediante RF (cable coaxial).

La instalación de televisión se conforma con 64 televisiones de pago ubicadas en distintas habitaciones de hospitalización.

Todos los equipos cuentan con un sistema de anclaje a la pared que debe utilizarse para mayor seguridad del equipo y, sobre todo, de los usuarios.

B) Topología de Red y Elementos. Descripción técnica, no exhaustiva, de la conectividad actual.

La distribución de la señal de televisión mediante RF (cable coaxial), sin servicio de telefonía. El equipo funciona con una tensión de 220V AC ~ 50Hz y un consumo de 70W.

C) Inventario de Equipos.

La instalación de televisión se conforma con 64 televisiones de pago ubicadas en distintas habitaciones de hospitalización.

Documento firmado electrónicamente.

Ing. Industrial

Servicio de Obras y Contratación del Servicio Murciano de Salud



EXPTE Nº: CSE/9999/1101040957/22/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **SERVICIO DE TVS Y ACCESO A INTERNET PARA USUARIOS EN LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MURICANO DE SALUD** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D. _____, jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud

CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de **4.097.983,20 €** serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
83002455	62270001

de conformidad con el Plan Contable del Servicio Murciano de Salud, plasmándose en las correspondientes Cuentas Anuales del mismo.