



Parc Taulí

Consorci Corporació Sanitària

Parc del Taulí, 1
08208 Sabadell, Barcelona
93 723 10 10
www.tauli.cat

SERVEIS PER AL SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ, GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DEL SERVEI DE TELEVISIÓ A LES HABITACIONS D'HOSPITALIZACIÓ DELS PACIENTS I ALTRES EN RÈGIM DE CONCESSIÓ del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí. Expedient NÚM. 26SER0525P.

1. OBJECTE

L'objecte del present document és descriure les Prescripcions Tècniques que regiran la contractació per la "dotació i instal·lació de l'equipament, gestió i explotació dels serveis de telecomunicacions del pacient per les habitacions d'hospitalització del Parc Taulí Hospital Universitari de Sabadell.

A continuació es descriuen les condicions dels licitadors pel subministrament, instal·lació i posada en funcionament, manteniment i explotació d'aquests serveis, que inclou:

- La implantació dels diferents components del sistema que suporten el seu funcionament, amb tots els elements de hardware i software necessaris per a la presentació del servei.
- Elaboració de tots els plans i procediments d'explotació, suport i continuïtat del servei.
- Els serveis d'administració, suport i manteniment del hardware i software per la posada en funcionament de tots els elements contractats, la seva gestió i manteniment durant tota la vida del contracte.

2. DEFINICIÓ I ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present Plec de Prescripcions Tècniques és posar a la disposició dels pacients ingressats d'un servei individual de Televisió d'alta qualitat.

La durada del contracte serà de 10 anys, a comptar a partir de la data de signatura de la recepció de les instal·lacions (1/10/2026).

L'adjudicatari proporcionarà totes actualitzacions de software que es publiquin.

Per realitzar les prestacions que constitueixen l'objecte del present contracte, l'adjudicatari dotarà totes les habitacions d'hospitalització, per cada llit, d'un equip de televisió de gamma professional, no domèstics, així com la connexió a les infraestructures existents per a la posada en funcionament dels serveis referits anteriorment. Hi haurà un número de televisions que s'hauran de subministrar i instal·lar però el seu ús serà gratuït pel pacient.

El dimensionament inicial dels serveis és el següent:

Nombre de televisions per servei amb ús de pagament			
Edifici	Planta	Àrea	Nº TV
Taulí	PB	HUB	30
Taulí	PB	Urgències	5
Taulí	PB	Urgències Pedi	1
Taulí	1	Hospitalització	32
Taulí	2	Hospitalització	42
Taulí	3	Hospitalització	51
Taulí	4	Hospitalització	54
Taulí	5	Hospitalització	48
Taulí	6	Hospitalització	52
Taulí	7	Hospitalització	46
Taulí	8	Hospitalització	51
Taulí	9	Hospitalització	51
Ripoll	2	Hospitalització	32
Albada	PB	Psicogeriatría	36
Albada	1	Hospitalització	38
Albada	2	Hospitalització	40
Albada	3	Hospitalització	34
VII Centenari	2	Hospitalització	42
VII Centenari	3	Hospitalització	41
Total pagament			726

Taula 1.- Nombre de televisions amb servei de pagament.

Nombre de televisions por servei amb ús gratuït			
Edifici	Planta	Area	Nº TV
Taulí	3	UCI Pedi	6
Taulí	3	UCI Neo	7
Ripoll	1	UCI A	16
Ripoll	1	UCI B	16
Ripoll	3	Hospitalització	32
Taulí	1	UCI	48
Albada	4	Hospitalització	21
Total Gratuït			146

Taula 2.- Nombre de televisions amb servei gratuït.

Les actuacions a realitzar per part de l'adjudicatari seran bàsicament les següents:

- Subministrament, instal·lació i posada en funcionament d'equips de Televisió de gamma professional, no domèstics, una per llit.
- Subministrament, instal·lació i posada en funcionament de televisors de funcionament gratuït en zones indicades al plec.
- El manteniment, reparació i si s'escau, reposició de qualsevol equip subministrat per l'empresa, que permeti mantenir en tot moment la prestació dels serveis.
- La gestió i explotació dels serveis en tots els seus àmbits, inclosa la gestió del cobrament dels mateixos i el manteniment de tots els equips instal·lats als centres, amb personal qualificat i experiència prèvia.

Les actuacions de condicionament de les instal·lacions, així com la instal·lació d'equipament es realitzaran tractant d'aconseguir els nivells màxims de funcionalitat, aconseguint una estètica integrada amb la del propi hospital. En aquest sentit els equips a instal·lar en cadascuna de les habitacions seran de gamma professional, de color blanc d'acord amb la resta del mobiliari de l'habitació.

3. PRESCRIPCIONS GENERALS

Els serveis sol·licitats i els equips a subministrar hauran de complir amb totes les especificacions, composició i característiques establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Els serveis es proporcionen 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, tots els dies de l'any, contemplant les excepcions observades en l'apartat de manteniment. En qualsevol cas s'inclouran tots aquests elements i accessoris que siguin necessaris per al correcte funcionament del servei.

L'adjudicatari es regirà, en l'explotació i prestació del servei, per les condicions que s'estableixin en les normatives que siguin aplicables a cada moment.

Serà exclusiva responsabilitat del contractista l'obtenció dels permisos, llicències i autoritzacions administratives necessàries per al desenvolupament de l'explotació objecte del present contracte.

El servei haurà d'estar organitzat de manera que en tot moment s'atengui amb promptitud i adequadament les sol·licituds dels usuaris.

L'adjudicatari no podrà efectuar la venda de productes o serveis no contemplats a la seva oferta, a excepció que expressament siguin autoritzats per part del Centre.

L'adjudicatari garantirà la conservació de l'equip i de les instal·lacions i s'encarregarà del manteniment de les mateixes en perfecte estat de funcionament, que inclourà la reposició de tots els elements objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà d'informar als seus treballadors i a tercers, que en cap cas actuïn en nom o representació del Centre.

L'adjudicatari està obligat a tenir contractada una pòlissa de Responsabilitat Civil per un valor mínim d'1,5 milions d'euros.

També serà per compte de l'adjudicatari:

- La instal·lació i manteniment del sistema de cobrament i de la resta d'elements que es considerin necessaris per al seu bon funcionament.
- El control i gestió dels accessos al sistema per part dels pacients.
- Atenció i informació als usuaris.

L'adjudicatari **disposarà d'un llibre de reclamacions** a la disposició dels usuaris. Aquest llibre haurà d'estar numerat i prèviament segellat pel Centre. S'adonarà de cadascuna de les reclamacions en el termini màxim de 7 dies, juntament amb un informe detallat de la causa de la mateixa i una proposta de resposta al reclamant. En cas que es presentés alguna reclamació per part d'aquests, l'adjudicatari resta obligat a presentar-la davant el responsable del servei de l'Hospital en un termini màxim de 48 hores comptades a partir de la consignació de la reclamació en l'esmentada plataforma. Aquesta obligació s'entén coberta amb l'opció d'accés del Parc Taulí a l'esmentada plataforma per realitzar el seguiment d'aquestes incidències.

Es valorarà que les empreses licitadores tinguin un Sistema de Gestió Integrat. Aquest Sistema de Gestió Integrat haurà d'incloure obligatòriament la gestió de la Qualitat, del Medi ambient i de la Seguretat i Salut en el Treball (certificats segons les normatives internacionals UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 i UNE-EN ISO 45001 respectivament o equivalent). Per la seva valoració les empreses licitadores hauran de presentar el certificat corresponent per a cadascuna de les tres normes, que haurà d'estar en vigència en el moment de presentació de l'oferta i expedit per una Entitat Certificadora reconeguda.

L'adjudicatari estarà obligat a tenir exposada la llista de preus en un lloc perfectament visible per a l'usuari.

L'adjudicatari no podrà modificar preus sense prèvia autorització del Centre.

L'adjudicatari podrà realitzar promocions respecte els preus vigents sempre que es produeixi la sol·licitud formal i existeixi consentiment per part de l'Hospital.

En cas d'avaría del sistema, l'adjudicatari es farà càrrec de la satisfacció del client, mitjançant la devolució de l'import prorratejat per la pèrdua del servei.

Els serveis prestats per l'adjudicatari es cobriran directament dels usuaris, d'acord amb les tarifes aprovades per l'Hospital, els quals no assumeixen cap responsabilitat en cas d'impagament de qualsevol de les prestacions per part dels usuaris.

Tota l'arquitectura del sistema de televisió es fonamenta en la tecnologia TDT pels avantatges que presenta, com són:

- Qualitat òptima.
- Fàcil implementació.
- Aprofitament del cablejat existent.

4. CRONOGRAMA D'IMPLANTACIÓ

L'Adjudicatari presentarà un Cronograma d'implantació dels nous equips de Televisió a les habitacions d'hospitalització i zones comunes. El termini d'implantació i posada en funcionament serà com a màxim de 120 dies.

5. FUNCIONALITATS I ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DELS EQUIPS SOL·LICITATS

5.1. Funcionalitats i característiques del servei de Televisió

El servei permetrà com a mínim les següents funcionalitats:

- Recepció a totes les habitacions i zones comunes de la majoria de Canals de TDT de recepció a la zona.
- Recepció a totes les habitacions i zones comunes de canals de ràdio.

La distribució d'1 canal de televisió corporatiu de l'Hospital, sense cost per al pacient, que estarà sempre disponible, encara que no s'hagi contractat cap servei.

5.2. Equips de Televisió a instal·lar

El servei de Televisió es prestarà a les habitacions de pacients mitjançant pantalles IPTV subministrats i instal·lats pel Concessionari, arran d'un televisor per llit. Aquests estaran situats a la paret frontal del pacient amb una inclinació mínima de 10° per facilitar la seva visualització des del llit i disposaran d'un angle de visió lateral mínim de 150°.

Al mateix temps el Concessionari instal·larà televisors de funcionament gratuït en diferents dependències de l'Hospital, especificats a la taula 2 del capítol segon del present plec.

Totes les pantalles seran de la mateixa marca i model, excepte en els casos en què característiques exigides en els plecs no ho facin possible (per exemple, les diferències de mesura). S'instal·laran TV de gamma professional dissenyades especialment per a entorns sanitaris d'almenys 43", d'Alta definició i TDT2.

5.2.1. Especificacions tècniques

GENERAL

- Tecnologia D-LED NB
- Compatibilitat VESA

PANTALLA

- Resolució 3840x2160 (UHD)

VÍDEO

- LED Direct Back Light (DLED)
- HEVC (H.265)
- Reducció de soroll digital
- HDR10 i HLG Tecnologia D-LED NB

AUDIO

- Dolby Digital Plus (DD+)
- Potència de so (RMS) 10W
- Dolby Audio Processing (DAP)
- Suport de paret de so Modus
- SINTONITZADOR (en el cas de què la solució adoptada ho requereixi, com a mínim): PAL/SECAM DVB-T2/C/S2, entre d'altres.

CONNECTIVITAT

- Connexió Wifi
- Connexió Bluetooth
- 2x USB amb reproducció dels formats més habituals
- 3x HDMI (1x HDMI3)
- 1x Entrada de vídeo compost/componentes
- 1x Ranura PCMCIA
- 1x Sortida d'àudio digital òptica
- 1x Entrada LAN Ethernet
- 1x Entrada Antena Terrestre/Cable

SMART TV

- Aplicacions: Videoclubs online (Netflix i Netflix 4K, Amazon Prime Video, etc.), series i canals de TV, Navegador lliure, Control de TV des de Smart/iPhone.

5.2.2. Característiques del sistema de subjecció dels televisors d'hospitalització a la paret

- Ha de disposar d'un sistema antirobatori de la pantalla.
- El cablejat del televisor ha d'estar ocult i ben integrat amb la resta de les instal·lacions.
- Ha d'oferir inclinació frontal per millorar la visualització de l'usuari.

5.3. Infraestructura de captació i distribució de senyal de TV

Totes les infraestructures necessàries per a la prestació del servei de televisió al pacient dins d'aquest contracte seran proveïdes, instal·lades i mantingudes per l'adjudicatari al seu càrrec.

L'estarà compost per diversos sistemes, almenys:

- El sistema de captació de senyal de TV podrà constar de sistemes de captació de senyal de satèl·lits o terrestres.
- L'adjudicatari es coordinarà amb els responsables de Manteniment de l'hospital per a tots els assumptes d'infraestructures de cada edifici.
- Sistema servidor de vídeo sota demanda per a les pel·lícules i continguts ubicats al mateix hospital.
- Tots els servidors maquinari de la solució estaran instal·lats a Rack de 19 polzades i 42 U d'alçada. Tot proveït per l'adjudicatari. S'instal·larà on el responsable del contracte indiqui.
- Xarxa de comunicacions de dades que connecta tots els elements de la solució. Principalment composta per Switch (de nivell 2 i fins i tot nivell 3), que connectaran tant els servidors com els IPTV.
- Tots els servidors, Xarxa, programari i llicències, estaran proveïts, instal·lats i mantinguts per l'adjudicatari.

5.4. Sistema de prepagament

Els serveis de televisió funcionaran mitjançant un sistema de pagament únic i integrat amb els punts de venda indicats en aquest plec. A fi d'evitar que els usuaris s'hagin de desplaçar als terminals punt de venda cada vegada que vulguin contractar un servei, es valorarà aquelles ofertes que proposin instal·lar sistemes de pagament que permetin que l'usuari pugui contractar serveis des de l'habitació, ja sigui des de la TV, d'un dispositiu instal·lat a l'habitació i/o via

on-line des d'un portal web de contractació/plataforma virtual (ja sigui a través del seu dispositiu mòbil o des de l'exterior per part d'un familiar).

En cas de trasllat del pacient es valorarà que el sistema permeti el trasllat totalment automàtic de tots els serveis contractats, evitant que l'usuari s'hagi de desplaçar als terminals punts de venda de planta per sol·licitar el trasllat dels serveis.

En cas de que l'empresa adjudicatària ofereixi un sistema de targetes microxip. Les targetes no podran tenir cap tipus de fiança, de manera que l'import de la targeta estigui totalment disponible per a l'usuari.

5.5. Terminals Punt de Venda

S'instal·larà un terminal punt de venda que serà de fàcil utilització i disposarà de les següents característiques i funcionalitats mínimes:

- Caixa antivandàlica.
- Pantalla tàctil interactiva per a la compra automatitzada.
- Display interactiu per la selecció d'import, selecció de tipus de pagament, anul·lació d'operacions, etc.
- Acceptar les següents possibilitats de pagament: efectiu, targetes electròniques de dèbit/crèdit habituals (VISA, MasterCard, etc.), amb telèfon mòbil, Smartwatch i targeta Contact-Less a les màquines instal·lades a l'hospital. Es valorarà l'opció de pagar on-line via Paypal i Bizum.
- Instruccions clares i simples per facilitar la utilització, mostrant tarifa de preus en un lloc visible.
- Interfícies d'usuari adaptades a la imatge corporativa de l'Hospital.

Ubicació del terminal punt de venda:

- A l'edifici Taulí planta baixa.
- A l'edifici Albada planta baixa.
- A l'edifici VII Centenari planta baixa.

5.6. Sistema de tarifats

L'usuari podrà adquirir abonaments de Televisió per dies. Es valoraran aquelles ofertes que permetin que l'usuari pugui adquirir aquests abonaments des de la pròpia habitació, sense necessitat de desplaçar-se als terminals punts de venda situats a les zones comuns de l'Hospital.

6. TARIFES MÀXIMES DEL SERVEI

Servei de televisió (impostos inclosos):

- TV1 – 1 dia: → 7€
- TV2 – 3 dies: → 18€
- TV3 – 5 dies: → 25€

7. CANON

L'adjudicatari abonarà un cànon mínim al CCSPT de 0,05€ TV/dia x 365 dies x N° TV de pagament en explotació.

8. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES MÍNIMES DEL SERVEI DE MANTENIMENT

8.1. Definició

Amb caràcter general, totes les actuacions enumerades a continuació se supeditaran, a l'agenda sanitària i activitat assistencial, el compliment de la qual serà la que primarà. La jornada en que aquestes actuacions s'hagin d'efectuar serà, doncs, la més adequada en funció de les circumstàncies i en funció dels avisos generats pels usuaris.

L'adjudicatari queda obligat a mantenir de forma integral (amb substitució si fos necessari) i en perfecte estat de funcionament, tots els aparells i instal·lacions que formin part del Servei de la Informació en el present plec (incloent-hi els sistemes de pagament associats i comunicacions), corrent al seu exclusiu càrrec totes les despeses que poguessin derivar-se per aquests conceptes, amb independència de les causes que hagin pogut originar defectes i/o desperfectes tant en la instal·lació com en els aparells .

Aquest manteniment integral també afectarà tots els elements i millores que durant el contracte es duguin a terme, incloent-hi les ampliacions i/o modificacions exigides en apartats anteriors.

Malgrat que l'hospital és el titular de l'edifici, l'empresa concessionària és l'encarregada de portar a terme el manteniment de tots els equips necessaris pel projecte, mitjançant la mateixa concessió.

L'adjudicatari disposarà d'una assegurança de responsabilitat civil que respongui davant qualsevol dany produït a tercers amb cobertura mínima d'1'5 milions d'euros.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari la contractació i la despesa generada pels equipaments, contractes i serveis necessaris per al desenvolupament dels serveis.

La reposició de tots els elements (inclòs fungible, accessori o consumible) anirà a càrrec de l'adjudicatari, tot tipus de fungibles o accessoris com piles i bateries, fonts d'alimentació, telecomandaments, etc. que fossin necessaris per al correcte funcionament.

L'empresa tindrà un magatzem amb una quantitat de receptors, elements de comunicacions i auxiliars, de reserva necessaris per atendre qualsevol eventualitat, que en cap cas podrà ser inferior al 2% de les pantalles per tal de garantir una ràpida actuació de substitució en cas d'avaría.

Queda inclòs el manteniment dels equipaments contemplats en el present plec.

A continuació, en el present Plec es recullen les prescripcions tècniques i les condicions especials que regiran dit manteniment, havent de presentar pel licitador un Pla de Manteniment que descrigui la metodologia a seguir, distingint els següents conceptes o capítols:

A. Manteniment preventiu.

B. Manteniment correctiu.

Tasques:

- a) Manteniment tècnic (tant l'apartat del hardware com de software).
- b) Orientar els usuaris en l'ús del sistema.
- c) Solució dels dubtes dels usuaris "in situ".
- d) Substitució / reparació dels equipaments avariats o malmesos.
- e) Reparació dels ancoratges dels comandaments (cas d'utilitzar-ho).
- f) Canvi de les bateries dels comandaments a distància o qualsevol altra necessària per prestar el servei.

8.2. Manteniment preventiu

En l'oferta tècnica s'indicaran les actuacions de manteniment preventiu que l'adjudicatari durà a terme sobre les instal·lacions i equips i sistemes objecte d'aquesta contractació i els seus components, de forma programada i en què s'inclouran totes les activitats, mesuraments, comprovacions, regulacions, revisions, ajustaments, reglatges, etc., i totes aquelles accions que tendeixin a assegurar un estat òptim dels equips i sistemes des del punt de vista funcional, de seguretat, de rendiment energètic i fins i

tot de protecció de medi ambient. Formaran necessàriament part d'aquestes actuacions aquelles expressament recomanades pel fabricant.

Les tasques de manteniment preventiu es duran a terme amb la periodicitat com a mínim mensual a fi de garantir un alt grau de disponibilitat dels serveis. L'adjudicatari descriurà detalladament en l'oferta el sistema de registre que portarà a terme.

8.3. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu serà realitzat sobre la totalitat de les instal·lacions i equips i sistemes objecte d'aquesta contractació i els seus components, realitzant sobre els mateixos tot tipus d'actuacions tendents a la seva reparació i posada en servei.

Totes les actuacions de manteniment hauran d'executar amb el coneixement i autorització prèvia del Servei Tècnic de Manteniment de l'Hospital.

La reparació de les avaries d'equips i instal·lacions haurà de ser resolta per l'adjudicatari en un termini no superior a 24 hores. Si pel tipus d'avaria, la reparació requereix un major termini, l'adjudicatari haurà de notificar raonadament a l'Hospital i/o a qui aquesta designi, reservant aquest la facultat de comprovació.

8.4. Qualitat assistencial

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'assistència tècnica en cas d'avaries en menys de 4 hores consecutives, en horari de 9:00 fins a les 18:00h. Les incidències que es produeixin fora d'aquest horari d'atenció, s'atendran a l'endemà al que es produeixi la comunicació de l'avaria, abans de les 14:00h, en el següent dia laboral. Sense perjudici de l'anterior, es compromet a efectuar les reparacions i/o substitucions i resoldre incidències, en un temps màxim de 24 hores laborals des que es produeixin o es registrin, i amb la plena satisfacció dels usuaris.

Conseqüentment, haurà de posar a disposició un número de telèfon amb trucada gratuïta i un mitjà de suport online per a l'atenció als usuaris, així com per a avisos d'incidències, consultes, etc. Aquest número de telèfon haurà d'estar al costat de cada aparell de forma visible i el seu ús serà gratuït, ressaltant com a funcions més importants de l'assistència tècnica:

- Registre d'Incidències i avaries per al seu tractament en els termes expressats.
- Gestió de Comandaments a distància, fungibles i altres elements bàsics per al funcionament dels dispositius de TV i multimèdia oferts.
- Suport on-line per a usuaris, manuals i funcions dels dispositius de TV i multimèdia instal·lats.
- Suport d'alt nivell per a personal del Centre en cas d'actuacions sobre instal·lacions.
- Traçabilitat a l'usuari de la resolució de la seva avaria/problema.
- Qualsevol altra funció pròpia d'un Servei d'Assistència Tècnica.

Com a norma general, davant qualsevol avaria o anomalia que presenti la pantalla aquesta haurà de ser substituïda per una altra d'iguals característiques, nova o reparada. Només excepcionalment es permetrà la reparació in situ d'aquests elements, sempre que no es tracti d'habitacions en les quals es trobin pacients ingressats.

A més de la informació relacionada amb el Servei d'Atenció als Usuaris, reclamacions queixes i suggeriments a la qual està obligat el contractista conforme al present plec, el contractista estarà obligat a facilitar com a part del seguiment del contracte la següent informació per hospital: Llistat d'incidències/avaries i categoritzades per tipologia i estat, per al control d'aquestes i seguiment fins a la seva resolució. Agrupades per mes. Llistat de baixes i altes d' Inventari d'incidències/avaries. L'adjudicatari presentarà trimestralment a CCSPT el document de seguiment de incidències.

9. PENALITATS

- a) La no disponibilitat del servei de televisió en una habitació durant un període superior a quatre hores consecutives comportarà una penalització equivalent al doble del cànon diari corresponent al televisor afectat, per cada dia natural o fracció.
- b) L'incompliment del termini màxim de resolució d'avaries fixat en vint-i-quatre hores laborals comportarà una penalització de 20 euros per terminal i dia de retard.
- c) La no realització del manteniment preventiu o la manca de registre acreditatiu comportarà una penalització de 100 euros per cada mes incomplet.
- d) L'incompliment de les obligacions d'atenció a l'usuari o de resposta a les reclamacions formulades comportarà una penalització de 50 euros per incidència.
- e) El retard en l'abonament del cànon al propietari de les instal·lacions comportarà una penalització del 2 % de l'import mensual del cànon per cada mes o fracció de retard.