

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA INSTALACIÓN Y
EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO DE CABINAS TELEFÓNICAS EN EL COMPLEJO
ASISTENCIAL DE LEÓN**

1. Objeto del pliego

El objeto de este pliego es la definición de los parámetros técnicos del suministro y de los servicios que se ofertan, para la instalación y explotación de Teléfonos Públicos para prestación del servicio de telefonía de uso público instalados en los Centros dependientes del Complejo Asistencial de León.

Centros Asistenciales:

Hospital de León
Edificio de San Antonio Abad.
Hospital Monte San Isidro.
Hospital Santa Isabel.
Centro de especialidades Hnos. Larrucea / La Condesa

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en el presente Pliego, de las que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. Descripción del servicio

El adjudicatario se encargará de la instalación y explotación del servicio de cabinas telefónicas, así como del suministro, instalación y mantenimiento para la prestación de dicho servicio.

La instalación de los teléfonos será por cuenta de la empresa adjudicataria y se realizará donde determine el Complejo Hospitalario, siendo 41 el número de cabinas telefónicas, localizadas de acuerdo con las indicaciones del pliego de prescripciones técnicas.

Todos los gastos que se originen por la gestión de la instalación de los equipos de uso público, líneas telefónicas, mobiliario, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

En caso de rescisión del contrato o a su finalización del mismo, se darán de baja las líneas retirando igualmente los equipos y muebles quedando los espacios ocupados hasta esa fecha en perfectas condiciones.

3. Teléfonos de uso público instalados.

El número de teléfonos instalados a fecha 27 de febrero de 2007 es de 41, ubicados según se enumera:

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Hospital de León.

SITUACION	Nº	TIPO
URGENCIAS	2	MONEDA TARJETA
ESPERA QUIRÓFANOS	2	MONEDA TARJETA
HALL PLANTA 0	4	MONEDA TARJETA
PLANTA 0 V.B.	2	MONEDA TARJETA
PLANTA 1ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA E (entreplanta)	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 2ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 3ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 4ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 5ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 6ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 7ª V.B.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 8ª V.B.	1	MONEDA TARJETA

SITUACION	Nº	TIPO
VESTIBULO PRINCIPAL	2	MONEDA TARJETA
CONSULTAS EXTERNAS	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 1ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 2ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 3ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 4ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 5ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 6ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 7ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 8ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 9ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 10ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 11ª P.S.	1	MONEDA TARJETA
PLANTA 12ª P.S.	1	MONEDA TARJETA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Edificio San Antonio Abad:

SITUACION	Nº	TIPO
VESTIBULO	1	MONEDA TARJETA

Centro de Especialidades Hnos Larrucea:

SITUACION	Nº	TIPO
VESTIBULO	1	MONEDA TARJETA

Hospital Monte San Isidro:

SITUACION	Nº	TIPO
VESTÍBULO PLANTA BAJA	1	MONEDA
VESTIBULO PLANTA 2ª	1	MONEDA

Hospital Santa Isabel:

SITUACION	Nº	TIPO
VESTIBULO	1	MONEDA
SALA ESPERA PTA. BAJA	1	MONEDA
SALA ESPERA PTA. 2ª	1	MONEDA

TOTAL TELÉFONOS: 41 Unidades.

4. Características de los equipos

Los terminales telefónicos a suministrar serán de la gama alta y cumplirán con las siguientes especificaciones fundamentales:

- Los teléfonos a suministrar admitirán monedas y tarjetas prepago.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Medios antifraude.
- Display claro y modo de operar sencillo y amigable.
- Solidez, fiabilidad y alta calidad de sonido.
- Moneda: Aceptaran todo tipo de monedas de curso legal, sistema selectivo de aceptación de monedas de forma que, independientemente del orden de introducción de las mismas, aceptará la de menor rango cuantitativo que se adapte al tipo de llamadas (urbana, interurbana, internacional, etc.).

Los terminales habrán sido probados y evaluados en cuanto a la comprobación de sus características, y se valorará el estudio de los conceptos generales, tales como modularidad, capacidad de ampliación de prestaciones, fiabilidad, sencillez de mantenimiento y gestión, robustez y autonomía de la compañía explotadora respecto al fabricante.

El terminal será instalado en el lugar que se indique cumpliendo todas las normas técnicas, de acabado y estética, así como de protección del propio terminal, de la línea y la cabina.

5.Prestaciones del servicio de los teléfonos de uso públicos

- La tarificación será por segundos.No superando los precios el importe siguiente, I.V.A incluido:

LLAMADAS NACIONALES

Denominación	Establecimiento llamada	Franquicia (segundos)	Importe / minuto	Crédito mínimo
Metropolitana	0,160000	100	0,067000	0,15
Provincial	0,170000	-	0,095000	0,25
Interprovincial	0,170000	-	0,166000	0,30

LLAMADAS FIJO-MÓVIL

Denominación	Establecimiento llamada	Franquicia (segundos)	Importe / minuto	Crédito mínimo
Servicios Móviles TME	0,600000	45	0,460000	0,60
Servicios Móviles VODAFONE	0,600000	45	0,460000	0,60
Servicios Móviles AMENA	0,660000	45	0,520000	0,70

- El importe introducido y saldo disponible será indicado en tiempo real junto con el número de teléfono marcado; también dispondrá de guía para el usuario con mensajes de averiado, fuera de servicio, etc.
- Se podrá programar por parte del titular el precio, se indicará en el display al descolgar y el importe a introducir para cada tipo de llamada.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- El teléfono dispondrá de detector de monedas falsas.
- El teléfono devolverá las monedas no consumidas y en el caso de crédito fraccionado permitirá la reutilización del saldo para nuevas llamadas.
- El teléfono validará las monedas de uso común y devolución de monedas si no se ha conseguido establecer la comunicación.
- Dispondrá de aviso óptico y acústico de terminación de crédito, de monedas o tarjeta.
- Admitirá un máximo de 6 monedas en validador para realizar una llamada.
- Permitirá la realización de rellamada.
- Los teléfonos permitirán el cobro de las monedas, independientemente de la secuencia de introducción, eligiendo las de menor valor.
- La caja recaudadora dispondrá de sistema de seguridad, con cerradura especial. La capacidad de la caja recaudadora será de 2 litros.
- El teclado será numérico de marcación directa y ergonómico, microteléfono de plástico duro antigolpes.
- Tendrá ranura única de entrada de monedas, botón desatascador y cajetín de devolución de monedas; todos ellos dotados con la suficiente seguridad para impedir la introducción de objetos extraños.
- El teléfono funcionará con monedas.
- El teléfono a suministrar estará homologado por la Dirección General de Telecomunicaciones.
- Tendrán Servicio de atención al cliente para averías 24 horas.

Los aparatos deberán poseer la mayor diversificación de medios de pago (monedas, tarjetas de banda magnética, etc.) lo que sin duda genera un mejor servicio al usuario.

6. Cabinas y soportes

Las cabinas de alojamiento de los terminales telefónicos podrán ser de diferentes tipos según los lugares donde se vayan a ubicar, así como de las peculiaridades del uso del teléfono y de la mayor o menor afluencia de público.

Se dispondrá de una amplia gama de diseños que tengan en cuenta entre otros los siguientes aspectos:

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Instalación mural simple
- Instalación con pie soporte vertical
- Cabinas con acondicionamiento acústico, para lugares con ruido.
- Instalación multiterminal.

Se prestará atención al aspecto ergonómico, para que los usuarios se encuentren cómodos al efectuar sus llamadas, a una altura adecuada para todas las personas y con facilidades de manejo y adaptabilidad del teléfono y del microauricular, con posibilidad de ubicación en dos o más alturas, donde proceda a criterio de la Dirección del Centro, con el fin de facilitar su uso por minusválidos físicos, cumpliendo lo especificado en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos y en la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras.

También se prestará especial atención a los sistemas de anclaje del teléfono a fin de evitar cualquier acto de vandalismo, a la vez que se facilitarán las tareas de instalación, revisión y mantenimiento del mismo.

Se dispondrá de un sistema de protección y acceso de la línea telefónica, de forma que no pueda sufrir daños intencionados o no.

7. Obligaciones de empresa adjudicataria.

La oferta abarcará el servicio de gestión integral de los teléfonos de uso público instalados, consistente en la recaudación, limpieza, mantenimiento y reprogramación de los terminales y de las cabinas/soporte instaladas, asumiendo el coste total de la instalación, puesta en marcha y explotación de los terminales objeto de este contrato, así como su mantenimiento en perfecto estado.

Adecuar permanentemente el número de terminales a la evolución de la demanda del servicio, de forma de quede mermada la calidad del servicio ofrecido.

Asumir todas las reclamaciones de usuarios y asociaciones de consumidores derivadas de la prestación de este servicio.

Suscribir una póliza de responsabilidad civil que ampare los riesgos de la explotación del servicio de telefonía de uso público.

Gestionar las autorizaciones administrativas necesarias para la prestación del servicio así como el pago de impuestos originados por su actividad.

Revisar el sistema de cobro, tanto de monedas como de tarjetas, así como el proceso de marcado y realización de llamadas. Se verificará la correcta tarificación para cada tipo de llamada, urbana, provincial, interurbana, internacional, a móviles y a números especiales.

La limpieza de los teléfonos y cabinas/soporte se efectuará con frecuencia, cuidando de mantener en perfecto estado de pulcritud, no sólo del teléfono y microauricular, sino también del resto del mobiliario,

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

como la cabina, mamparas, iluminación, pie-soporte, etc. Se prestará especial atención al cuerpo de microteléfono, del auricular y del micrófono con una limpieza rigurosa que evite la suciedad y los gérmenes; asimismo las distintas piezas del frontal del teléfono, como las teclas, el display, ranuras para monedas y tarjetas, cajetín de devolución, cordón del microteléfono, así como el cuerpo general del teléfono. Las partes contiguas a las cabinas deberán permanecer limpias y despejadas de cualquier objeto que resulte antiestético. Los diversos anagramas, carteles explicativos, etc. deberán ser revisados corrigiendo los deterioros que puedan producirse.

Se eliminarán las pegatinas o cualquier pintada o graffiti sobre el teléfono o cabina/soporte.

El servicio de mantenimiento se encargará de la reparación de cualquier avería o anomalía que pueda producirse, así como de reponer los elementos averiados, manteniendo el servicio disponible en todo momento. La disponibilidad del servicio será superior al 99% del tiempo.

Garantizar la asistencia técnica, con un tiempo de retraso máximo de 24 horas en la reparación de las averías, incluidos fines de semana y festivos.

8. Recursos Humanos

La empresa dispondrá de personal técnico, administrativo y auxiliar, necesarios para la correcta gestión de la explotación de los teléfonos públicos instalados en el Complejo Hospitalario.

9. Control e Inspección

El Hospital de León podrá adoptar además en cualquier momento las medidas de control e inspección que considere oportunas para la vigilancia del correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la adjudicataria como consecuencia del presente Pliego, y de los que se contemplen en el contrato que de él se deriven.

10. Obligaciones medioambientales del adjudicatario

El adjudicatario responderá civil y penalmente de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando al Complejo Asistencial de León de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

11. Duración del Contrato

La duración del contrato tendrá una vigencia inicial de dos años desde la fecha de su firma. si bien podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo.

12. Canon económico

El importe económico en concepto de canon de explotación de las cabinas no será inferior al **25 por ciento de lo recaudado, (25%), incluido el I.V.A.** La periodicidad fija de la recaudación será, en

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

función del volumen de lo recaudado y en relación con la capacidad de la caja de almacenamiento; en cualquier caso se tendrán en cuenta las indicaciones del Hospital.

Será por cuenta del contratista, el pago de toda clase de impuestos a que de lugar la explotación del servicio, incluyendo, las posibles tasas municipales que pudiesen ser exigidas.

13. Formas de pago

El abono se tramitará mediante canon cuatrimestral por transferencia bancaria a favor del Complejo Asistencial de León, previa conformidad de la Dirección de dicho Centro y la empresa adjudicataria a la correspondiente acta de recaudación.

14. Documentación a presentar

Manuales técnicos y de usuario de los terminales y equipamiento a instalar.

15. Criterios de valoración

Para el presente concurso se establecen como Criterios Objetivos de Valoración de las distintas ofertas, los que se indican a continuación:

- Porcentaje de recaudación en concepto de Canon económico a entregar al Hospital. Máximo 40 puntos según fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta} = \frac{\text{Importe porcentaje canon}}{\text{Importe de canon}} \times 40$$

- Tipo de cabinas, valorándose la robustez, antivandalismo, diseño, etc. Máximo 15 puntos
- Servicios adicionales. Máximo 15 puntos
- Controles de calidad de servicio. Máximo 15 puntos
- Mejoras al pliego relacionadas con el objeto del contrato. Máximo 15 puntos

León, 15 de mayo de 2007

Fdo.: Manuel Bermejo González
Servicio de Mantenimiento
Sección Electromedicina