

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**RENOVACIÓ DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL
SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES QUENDA MEDIC I
CONFIRMACIÓ D'ASSITÈNCIA TELEFÒNICA PER AL
CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2022068

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la renovació del manteniment de la solució de cues actualment implantada al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), així com del sistema de gestió de confirmació telefònica d'assistència a les visites, integrat en el mateix servei.

Aquesta solució està basada en el software Quenda Medic, conjuntament amb el software Anblick, i està integrada en l'entorn SAP del CSI per permetre als professionals la interacció, des del SAP mateix, amb la gestió de cues. D'igual forma, el sistema multidioma de confirmació telefònica d'assistència a les visites, integrat en la solució, permet obtenir resposta de la intencionalitat d'assistència del pacient, i actuar en conseqüència gestionant les reprogramacions i cancel·lacions.

La durada del contracte serà de 4 anys, sense pròrroga, a partir del 1 de Gener de 2023

2. Abast del Servei

2.1. Centres

La gestió de cues en funcionament en el CSI permet, a través de la solució Quenda Medic i Amblick, la identificació, direccionament i organització de torns pels pacients que acudeixen a diferents centres del CSI. En concret a:

- Hospitals Moisès Broggi (en endavant HBL)
- Hospital General de l'Hospitalet (en endavant HGH)
- Hospital Dos de Maig (en endavant HDM)
- CAE Cornellà
- CAE Sant Feliu
- CAE Ronda Torrasa

A part, també permet altres funcions, com són la petició de visita, impressió de receptes cròniques, amb connexió amb l'ICS, en:

- ABS Sagrada Família i Gaudí
- ABS Collblanc
- ABS Torrasa

Totes aquestes accions sempre garantint el compliment de la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal.

Les direccions d'aquests centres del CSI, en qüestió, són:

Ubicació	Direcció
Hospital General d'Hospitalet i Hospital Sociosanitari	Av. de Josep Molins 29-41 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi	C. Oriol Martorell, 12 08970 - Sant Joan Despí
Hospital Dos de Maig i ABS Sagrada Família i Gaudí	C/Dos de Maig, 301 08025 Barcelona
ABS Collblanc	c/ Creu Roja, 18 08904 L'Hospitalet de Llobregat
ABS La Torrassa i CAE La Torrassa	Ronda la Torrassa, 151-153 08903 L'Hospitalet de Llobregat
CAE Cornellà	C. de Bellaterra, 41 08940 Cornellà de Llobregat
CAE Sant Feliu	Rambla Marquessa de Castellvell 98-100 08980 Sant Feliu de Llobregat

2.2. Abast del Manteniment

L'abast del contracte de manteniment, que es tracta en aquest plec, inclou tot el software (Quenda Medic, Anblick) i hardware (equipament) necessari per mantenir en marxa i en correcte funcionament l'actual solució de gestió de cues integrada amb el sistema de gestió hospitalària (SAP, per als Hospitals i CAEs), i amb el sistema de gestió ambulatoria (eCAP, per als ABSs).

L'equipament hardware instal·lat en els diferents centres és:

HBL:

- 4 Dispensadors de tickets
- 31 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 4 punts d'atenció sobretaula (impressora)

CAE Torrassa

- 1 Dispensador de tickets
- 7 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 2 punts d'atenció sobretaula (impressora)

CAE Cornellà

- 2 Dispensador de tickets
- 5 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 3 punts d'atenció sobretaula (impressora)

HGH:

- 3 Dispensadors de tickets
- 13 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 3 punts d'atenció sobretaula (impressora)

CAE Sant Feliu

- 1 Dispensador de tickets
- 2 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 1 punts d'atenció sobretaula (impressora)

HDM

- 7 Dispensador de tickets
- 21 Pantalles informatives en les sales d'espera
- 7 punts d'atenció sobretaula (impressora)

ABS Sagrada Família i Gaudí

- 1 Dispensador

ABS Collblanc

- 1 Dispensador

ABS Torrassa

- 1 Dispensador

En l'HBL també es disposa d'un sistema d'avís amb 7 polsadors per al laboratori d'extraccions, la UAC i dispensació ambulatoria.

Tot l'equipament, en producció a dia de la publicació d'aquest expedient, del sistema de gestió de cues Quenda, ha de quedar cobert amb aquest manteniment.

A part, també ha de quedar coberta la part de la solució del sistema de confirmació telefònica d'assistència a les visites, format per 33 canals concurrents, fins a un màxim de 5.500 contactes diaris.

2.3. Suport tècnic

El contracte de manteniment, ha de garantir el bon funcionament i continuïtat de tot el servei descrit en l'actual expedient

Ha d'incloure:

- Mà d'obra, peces
- Software, amb les seves actualitzacions
- Operacions preventives anuals per la revisió de l'equipament
- Operacions correctives, normatives i de seguretat
- Hardware. Instal·lació, configuració, reparació i substitució.
- Suport a la integració amb SAP i eCAP
- Suport remot i telefònic 12h, de 8h-20h, de dilluns a divendres

Sempre d'acord amb les especificacions dels fabricants i normatives vigents.

L'SLA a complir implica un temps de resposta de 15min i de resolució:

- Incidències greus: 24h
- Resta d'incidències: 48h

Totes les despeses d'enviament, desplaçament, manutenció i allotjament han de quedar incloses dins del contracte de manteniment, no permetent-se cap altre cost extra al del contracte.

Si el software o hardware quedés obsolet ha de reemplaçar-se per algun de similar o majors característiques, que faci les mateixes funcions, sense penalització en el cost, però sempre complint amb l'homologació que requereix la solució basada en Quenda Medic i Anblick i sempre amb acord i validació del CSI

El software, a més, haurà d'anar adaptant-se als nous sistemes operatius i renovant-ne la instal·lació sense cost afegit.

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

2.4. Tarifari components hardware

Per el hardware que estigui fora de garantia, el licitadors hauran de proporcionar el cost unitari dels equips/componentes hardware, inclosos en l'Annex 1 Econòmic. Aquests seran els preus màxims que s'utilitzaran durant tota la durada del contracte, en cas d'haver de reemplaçar-los.

S'inclourà una bossa, també especificada en l'Annex econòmic, de 15K€, contra la que l'adjudicatari haurà de realitzar els seus pressupostos per la reparació/substitució d'aquest hardware. En aquests pressupostos l'adjudicatari haurà d'afegir la data d'instal·lació de l'equip al CSI i el seu estat fora de garantia.

Aquesta bossa, no és vinculant, de forma que no haurà perquè gastar-se i només s'utilitzarà en aquests casos del hardware fora de garantia

Per tal de complir amb els SLAs (temps de resolució 24h per incidències greus, 48h per la resta) l'adjudicatari podrà proporcionar equipament en préstec mentre es gestiona la reparació/substitució de l'equipament definitiu.

Per cada instal·lació d'aquest hardware, durant el contracte de manteniment, l'adjudicatari haurà d'enviar un correu a l'equip del CSI amb la següent informació:

- Ubicació del canvi
- Tipus de material: Model, Serial
- Data del canvi/instal·lació
- Anys de garantia de fabricant

La garantia del nou equip comptarà a partir de la data d'instal·lació en el CSI