

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**RENOVACIÓ DE LA SOLUCIÓ AURORA
TELEQ PER LA GESTIÓ DEL CONTACTE
AMB ELS PACIENTS A L'HOSPITAL DOS
DE MAIG I AMPLIACIÓ ALS CENTRES
D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA DEL
CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2025021S

(IMP-SC-006)

Índex

1.	Introducció	3
2.	Abast del Servei	3
3.	Dades actuals de l'Hospital Dos de Maig	3
4.	Ampliació als Centres d'Atenció Especialitzada	4
5.	Tràfic i facturació	4
6.	Suport Tècnic	5
7.	Contacte Tècnic	5
8.	Termini del Servei	5

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació de la renovació de l'actual solució Aurora TeleQ, per la gestió del contacte amb els pacients, que té el Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI) en les consultes externes de l'Hospital Dos de Maig. A més s'inclou l'ampliació de la seva implementació en els centres d'Atenció Especialitzada (CAE Cornellà, CAE Sant Feliu i CAE Torrossa).

2. Abast del Servei

La Solució Aurora TeleQ optimitza el fluxe de la comunicació, permetent una millor organització i eficiència en l'atenció que el CSI dona als seus pacients.

Permet als pacients rebre una trucada, en el moment acordat prèviament pel propi pacient, eliminant la necessitat de les grans cues en espera. Quan la cua està tancada, el pacient rep informació de l'horari d'atenció i de quan rebrà la devolució de la trucada. El pacient pot canviar l'hora de la reserva, segons la disponibilitat que existeixi en l'agenda del centre, i pot demanar que se es torni la trucada a un número diferent del que està trucant. Els agents, professionals del CSI que retornen la trucada des de la interfície web de la solució, poden realitzar-la amb un sol clic, guanyant temps i evitant errors.

Amb totes aquestes funcions, el sistema millora la disponibilitat i qualitat del servei per als pacients, a més de reduir la pressió en els agents, l'equip assistencial encarregat d'aquesta atenció al pacients, que pot planificar-se de forma més efectiva la comunicació amb els pacients.

Les dades en TeleQ són emmagatzemades durant 14 mesos

Els licitadors, per confirmar el correcte manteniment d'aquest software, hauran de proporcionar un certificat conforme són desenvolupadors i propietaris de la solució, i, per tant, podent assegurar i garantir la seva gestió. La no presentació d'aquest document implicarà l'exclusió del licitador.

Els licitadors hauran de presentar una memòria tècnica amb tots els punts recollits en aquest plec de prescripcions tècniques.

3. Dades actuals de l'Hospital Dos de Maig

La solució Aurora TeleQ implantada en les consultes externes de l'Hospital Dos de Maig inclou:

- Mòdul de Callback
1 llicència per cua
- Mòdul d'informes i estadístiques
- Número d'agents simultanis: 3
- Categories de programació: 1
- Suport tècnic i actualitzacions

4. Ampliació als Centres d'Atenció Especialitzada

La solució Aurora TeleQ que cal implantar-se en el CAE Cornellà, CAE Torrasa i CAE Sant Feliu, ha d'incorporar:

- Mòdul de Callback per tres centres de salut.
3 llicències. 1 llicència per cua i per centre. Les 3 cues independents.
- Mòdul d'informes i estadístiques per cua
- Número d'agents simultanis per cua: 1
- Categories de programació per cua: 1
- Suport tècnic i actualitzacions

La formació i implantació en els centres especialistes es realitzarà en un únic dia i, degut a la distància entre els diferents centres, el mitjà serà telemàtic.

5. Tràfic i facturació

Atès que es tracta d'un contracte variable amb preu unitari referit a servei prestat, la facturació del mateix s'establirà per mensualitats vençudes en funció del desplegament del servei prestat per l'adjudicatari.

En concret la facturació constarà de:

- Pagament únic per la instal·lació i formació de la solució per als centres d'Atenció Especialitzada que s'executarà quan s'hagi realitzat la implantació i estigui validada per el CSI.
- Pagament mensual vençut amb el detall de les quatre cues associades al mòdul Callback de cada centre (Consultes externes de l'Hospital Dos de Maig, CAE Torrasa, CAE Sant Feliu, CAE Cornellà):
 - Cost fixe de la llicència del mòdul Callback
 - Cost variable del tràfic de trucades que serà validat per el resultat dels informes d'aquell període. Es basarà en la quantitat de trucades realitzades i en el cost per trucada a mòbil o a fixe detallat en l'Annex 2 Econòmic.

El tràfic presentat en l'Annex 2 Econòmic està basat en els informes dels darrers mesos d'activitat de la solució Autora TeleQ, sent la previsió de consum que s'espera durant la vigència d'aquest contracte. S'ha d'oferir de manera completa i obligatòria, però no és vinculant, de forma que només s'utilitzarà quan hi hagi tràfic de trucades.

Els costos no podran superar els costos màxims de licitació detallats en l'Annex 2 Econòmic.

6. Suport Tècnic

Durant tot el contracte s'ha de garantir el bon funcionament i continuïtat de tot el sistema, incloent actualitzacions i manteniment remot, si fos necessari, en horari 8 x 5 de 9h a 17h.

L'SLA de mínima compliment en el cas de que els usuaris del CSI no puguin utilitzar el producte implica un temps de resposta de 30min i de resolució de 24h, 8x5.

En compliment del SLA, l'adjudicatari haurà de proporcionar sota petició del CSI informes sobre:

- Incidències obertes i situació de les mateixes
- Incidències resoltes, relacionades o no amb el SLA
- Temps de resolució de les incidències

La solució, a més, haurà d'anar adaptant-se als nous sistemes operatius i tecnologies del mercat, renovant-ne la instal·lació sense cost afegit mentre el contracte de manteniment estigui vigent.

7. Contacte Tècnic

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

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte per al suport tècnic

També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.

8. Termini del Servei

El contracte serà per 1 any, a partir del 1 de Juny de 2025, amb opció a 1 any més de pròrroga.