



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**AMPLIACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE CUES QUENDA MEDIC PER A L'HOSPITAL DE
DIA DE L'HOSPITAL MOISÈS BROGGI DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2025064S

(IMP-SC-006)

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és l'ampliació de la solució de cues actualment implantada al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), per al servei d'Hospital de Dia de l'Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (en endavant HBL).

Aquesta solució està basada en el software Quenda Medic, conjuntament amb el software Amblick, i està integrada en l'entorn SAP del CSI per permetre als professionals la interacció, des del SAP mateix, amb la gestió de cues.

Els licitadors hauran de proporcionar una memòria tècnica, d'acord als requeriments inclosos al Plec de Prescripcions Tècniques, així com la complimentació de l'Annex 2 Quadre especificacions tècniques.

2. Abast del Servei

2.1. Actualitat

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:

- Hospital Sant Joan Despí 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

amb un total de 21 dispensadors, 100 pantalles de visualització i 20 punts d'atenció de sobretaula. Totes aquestes accions sempre garantint el compliment de la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal, GRPD.

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. Ampliació a Hospital de Dia

En l'àrea de d'Hospital de Dia, a HBL, s'estan realitzant moviments i ampliacions que han provocat la necessitat d'adquirir:

- 2 x dispensadors de tickets, amb característiques:
 - Windows 10 IoT
 - Port RJ-45 per a Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps)
 - Monitor tàctil de 19"
 - Impressora tèrmica de 80 mm
 - Lector de targetes
 - Lector de codi de barres/QR
 - Vinilat amb logo del CSI
- 2 x pantalles de visualització de 43", amb característiques:
 - Monitor de 43" per ús professional 18x7
 - Player homologat amb Windows 10 IoT
 - Player amb port RJ-45 per a Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps)
 - Suport de fixació a paret/sostre

per tal d'optimitzar i donar un bon servei als pacients en les noves dependències de l'Hospital de Dia.

Es requerirà la instal·lació, configuració i posada en marxa, in situ, de tot aquest equipmanet, incloent la gestió del projecte i consultoria tècnica, la parametrització del

sistema, quedant integrat amb el SAP i amb la solució Quenda Medic, Anblick, ja operativa en el CSI.

Aquests nous equips hauran d'estar, totalment operatius a data 1/9/2025.

Els licitadors, per confirmar la correcta instal·lació i gestió d'aquest software, hauran de proporcionar un certificat signat conforme són propietaris de la solució Quenda Medic i Anblick, podent assegurar i garantir la qualitat que requereix el CSI, per tot el servei, i la correcta integració amb el sistema de cues ja operatiu al CSI. També les fitxes tècniques de l'equipament a proporcionar. La no presentació d'aquest document i de les fitxes, implicarà l'exclusió del licitador.

2.3. Manteniment i Suport Tècnic

Dins d'aquest contracte també s'inclou el manteniment de hardware i servei de suport durant el primer any: software (Quenda Medic, Anblick) i hardware (equipament) necessari per mantenir en correcte funcionament la solució de gestió de cues integrada amb el SAP, el sistema de gestió hospitalària del CSI. La garantia comptarà des del moment de la posada en marxa en el CSI.

2.3.1. Suport tècnic

El suport tècnic 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
- 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 dels equips, 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.

2.3.2. 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 1 Econòmic, de 3K€, 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 té 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.