



# **Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació de subministrament, i instal·lació d'un sistema de gestió de torns i crida de pacients als centres d'atenció primària de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva**

## **1. CONTEXTUALITZACIÓ I JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ**

La Corporació de Salut del Maresme i la Selva ( en endavant CSMS) és una organització sanitària pública creada l'any 2001 que té com a finalitat oferir serveis d'atenció sanitària, social i a la dependència en el territori comprès entre les poblacions de Canet de Mar i Tossa de Mar, amb una població de referència de més de 215.000 habitants, xifra que augmenta notablement amb la població estacional, sobretot, els mesos d'estiu.

La Corporació compta amb 3 nivells assistencials. Atenció hospitalària, primària i sociosanitària, fet que permet donar als pacients una continuïtat en l'assistència i oferir-los una atenció de qualitat en totes les etapes vitals.

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE I ÀMBIT D'ACTUACIÓ**

Constitueix l'objecte del contracte el subministrament i instal·lació del maquinari necessari per implantar un sistema que permeti la identificació, el flux de pacients, la informació a pacients, l'optimització de la gestió a les consultes, l'organització del torns dels pacients i que garanteixin el compliment de la normativa vigent de protecció de dades personals, als pacients que acudeixin als centres d'atenció primària de la CSMS.

Centres d'atenció primària de la CSMS:

- Cap Calella ( Sant Jaume 209-217 08370 Calella )
- Cap Malgrat ( Av. Costa Brava, s/n. 08380 Malgrat de Mar)
- Consultori Palafolls (Sindicat s/n, 08389 Palafolls)
- Cap Lloret centre (Girona, 8-10, 17310 Lloret de Mar)
- Cap Lloret Rieral ( Av. De Vidreres, 179-181, 17310 Lloret de Mar)
- Consultori de Tossa ( Av. Catalunya, s/n, 17320 Tossa de Mar)

Actualment, la CSMS realitza el procés de gestió i flux dels pacients en els centres esmentats a través d'un únic sistema d'informació eCAP.

En concret l'objecte del contracte està format per les següents prestacions:

- Subministrament, connexió i formació d'equip dispensador de torns (quioscos interactius).
- Subministrament, instal·lació i connexió de kit de visualització (monitors + PC + suport + cables necessaris).



- Integració dels equips a eCAP (TESEO).
- Manteniment de tota la instal·lació in situ.

La CSMS indicarà els punts d'instal·lació de cada dispositiu en els centres corresponents, i deixarà el punt de comunicacions de xarxa interna i el punt de corrent elèctrica a prop dels dispositius gestors de torns i kit de visualització.

Els dispositius s'hauran de traslladar i instal·lar a cada centre segons distribució d'aquest plec, de totes maneres la CSMS, es reserva el dret de modificar la quantitat a distribuir a cada centre que gestiona la CSMS.

Dins de l'objecte del contracte s'inclou la realització de la formació necessària als professionals de la CSMS que garanteixi la seva capacitat per a l'ús del sistema de gestor de torns i crida de pacients.

S'haurà de configurar cada dispositiu gestor de torns en modo quiosc perquè arranqui directament amb l'aplicatiu TESEO.

La distribució dels equipaments als diferents centres serà:

Centre	Gestor de torns	Kits de visualització	Impressores
Cap Calella	2	4 (43") i 5 (55")	2
Cap Malgrat	2	18 (43")	2
Consultori Palafoles	1	3 (43") i 1 (55")	1
Cap Lloret centre	2	12 (43")	2
Cap Lloret Rieral	2	2 (43") i 6 (55")	2
Consultori Tossa	1	4 (43")	1

Aquesta distribució pot variar un cop adjudicat el projecte, tant pel que fa a gestors de torns com dels kits de visualització.

### 3. REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS

Els requisits tècnics i funcionals d'obligat compliment dels equipaments són els següents, i les ofertes que no compleixin algun d'ells seran descartades:

#### 3.1. Quiosc interactiu per a l'admissió i gestió de cues

##### a) Característiques del maquinari

- **Pantalla tàctil capacitiva de 19" o superior**, compatible amb sistemes Ubuntu i Windows 11.
- **Caixer físic** amb tancament de seguretat, sistema de ventilació per aire forçat, estructura resistent a impactes, productes de neteja i desgast, amb acabats duradors.



- **PC integrat** amb mínim dels següents requeriments / característiques :
  - Processador Intel I3 gen11 (o equivalent segons estàndard de mercat).
  - 8 GB de memòria RAM.
  - Disc SSD de 256 GB o superior.
  - Targeta de so integrada.
  - 4 o més ports USB lliures.
  - Connexió Ethernet RJ45.
  - Sistema operatiu preinstal·lat , llicenciat i configurat: Ubuntu i/o Windows 11. Amb instal·lació tipus kiosk per arrancar directament TESEO.
  - Baix consum energètic.
- **Impressora làser DIN A4** amb capacitat de 250 fulls, compatible amb Ubuntu i Windows 11, amb recuperació automàtica des del mode de repòs.
- **Impressora tèrmica de tiquets** de 80 mm amb autotall, compatible amb Ubuntu i Windows 11.
- **Lector de codi de barres 2D multidireccional** USB per identificació de pacients i que permeti llegir a pantalles de dispositius mòbils.

En funció de l'espai disponible, el proveïdor haurà de poder certificar la disponibilitat d'instal·lar dispositiu de dimensions reduïdes (amb opció de fixació mural), que no incorpori impressora DIN A4.

#### **b) Compatibilitat amb el sistema informàtic existent**

- El sistema ha de ser compatible amb el programari corporatiu TESEO (basat en web)
- Els quioscos han d'executar aplicacions web sobre navegadors Mozilla Firefox o Google Chrome en mode "kiosk".

#### **c) Requisits de connexió i xarxa**

- Connexió a xarxa mitjançant port Ethernet RJ45 1Gbps.
- Opcionalment, possibilitat de connexió Wi-Fi.
- Opcional: connexió Bluetooth per interacció amb APP mòbil.
- Monitoratge via SNMP (Nagios o similar) de l'estat de les impressores i tots els dispositius instal·lats .

#### **d) Capacitat de personalització de la interfície**

- Els dispositius han de permetre la personalització gràfica de la carcassa mitjançant vinils corporatius proporcionats pel client.
- L'aplicació web ha de permetre modificar-se per adaptar-se a nous fluxos d'admissió o gestió de cues, mantenint compatibilitat amb futurs mòduls o serveis digitals.



**e) Condicions de seguretat i accessibilitat**

- El quiosc ha de ser fàcilment accessible a persones amb mobilitat reduïda (alçada adequada, ús fàcil del teclat i la pantalla).
- El sistema ha de garantir la protecció de dades personals dels usuaris i complir el RGPD i la normativa LOPDGDD.
- Els components han d'engegar-se automàticament en recuperar el subministrament elèctric.
- Interruptor IO extern per apagar/encendre sense accedir a l'interior.

**f) Altres característiques optatives**

- Obertura davantera d'aproximadament 135º per facilitar el manteniment.
- Safata extra per fulls DIN A4.
- Major capacitat del disc dur.
- Lector de targetes amb xip i banda magnètica.
- Major nombre de ports USB lliures un cop connectats tots els perifèrics.

En funció de l'espai disponible, el proveïdor haurà de poder certificar la disponibilitat d'un dispositiu de dimensions reduïdes (amb opció de fixació mural), que no incorpori impressora DIN A4.

**3.2. Sistema de gestió visual de cues (Kit de visualització)**

**a) Característiques del maquinari**

- **TV professional de 43" o 55"**, resolució Full HD, relació 16:9.
- Funcionament mínim de 18 hores al dia, 7 dies la setmana.
- Control remot d'encesa i apagada via RS232.
- Visualització horitzontal i vertical.
- Comandament a distància inclòs.
- **Mini PC** amb mínim dels següents requeriments / característiques :
  - Processador: i3 gen11
  - 8 GB RAM, SSD de 512 GB, 2 HDMI i 4 USB lliures.
  - Connexió Ethernet 1Gbps.
  - Dimensions reduïdes (166x25x158 mm o similar).
  - Sistema operatiu preinstal·lat , llicenciat i configurat: Windows 11.



**b) Compatibilitat amb el sistema informàtic existent**

- El PC ha de poder executar el programari web de gestió de cues o reproducció multimèdia configurat pel client, en entorns compatibles amb Windows.

**c) Requisits de connexió i xarxa**

- Cable HDMI i cable RJ45 de 1,5 metres inclosos.
- Connexió via xarxa RJ45 obligatòria mínim 1Gbps.

**d) Condicions de seguretat i accessibilitat**

- El suport de la TV ha de garantir seguretat estructural, amb opcions d'instal·lació a paret o sostre.
- Inclinació ajustable per a visibilitat òptima.
- Equipament dissenyat per evitar sobreescalfament i amb baix consum.

## **4. CIBERSEGURETAT**

- Obligatorietat per part de l'adjudicatari de configuració dels sistemes operatius Ubuntu/Windows seguint la Guia de configuració del CCN-CERT.
- Obligatorietat de que la solució admeti l'execució de l'EDR corporatiu (actualment Trendmicro Vision One).
- Obligatorietat per part de l'adjudicatari de upgradejar el més aviat possible els dispositius, en cas de que aparegui una vulnerabilitat crítica tipus zero day, sense cost associat.
- Obligatorietat per part de l'adjudicatari de realitzar accions correctives en quant a actualització de programari i sistemes operatius, mínim un cop cada 6 mesos, sense cost associat.
- Se li donarà la possibilitat a l'adjudicatari de connectar-se de forma remota, a través de protocol ssl-vpn.
- Obligatorietat que tots els sistemes tinguin complexitat de contrasenyes, alhora que també tots els sistemes han de tenir contrasenyes úniques.

## **5. EQUIP PROFESSIONAL ASSIGNAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

El contractista haurà d'indicar en la seva oferta l'equip de professionals adscrit al projecte. Aquest haurà de comptar amb:

- Un mínim de 2 anys d'experiència en instal·lació i manteniment de sistemes de gestió de cues en entorns sanitaris.
- Homologació per part del fabricant dels dispositius proposats (s'exigirà acreditació).

El contractista designarà un responsable del contracte, que actuarà com a interlocutor amb la CSMS. En cas de substitució de personal durant l'execució, caldrà notificació i aprovació prèvia per part de la CSMS.



La CSMS podrà sol·licitar entrevistes o validacions curriculars prèvies a l'adjudicació, si ho considera oportú

També s'hauran de presentar referències de projectes similars en centres sanitaris, preferiblement a Catalunya.

## 6. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ

Dins de la primera setmana a comptar des de la formalització del contracte, ambdues parts realitzaran una reunió de coordinació, on el responsable del contracte per part de la CSMS donarà les instruccions pertinents al contractista.

En el cas d'haver-hi alguna incidència o alguna dificultat durant l'execució del contracte, la CSMS es reserva el dret de convocar al contractista a una o diverses reunions. El contractista estarà obligat a garantir l'assistència a aquestes reunions de, com a mínim, el responsable del contracte.

El contractista en la seva oferta pot proposar un nombre major de reunions periòdiques, presencials o per teleconferència, o bé altres sistemes, a efectes de garantir un millor seguiment de l'execució del contracte.

La instal·lació s'ha de poder iniciar dins del termini d'1 mes a partir de la signatura del contracte, i la seva finalització no podrà superar els 2 mesos des de l'inici.

## 7. GARANTIA

El termini de garantia de l'equipament hardware, -en cap cas cobreix incidències de software -, serà com a mínim de 2 anys des de la data de posada en funcionament als diferents centres dels gestors de cues i 2 anys de garantia també per TV, prèvia acceptació per escrit per part del centre.

El termini de garantia de l'equip començarà a comptar a partir de la data de la recepció, prèvia acceptació per escrit del centre destinatari. Es considera que la garantia del fabricant cobreix tot el que fa referència a defectes de fabricació, quedant excloses en la garantia les avaries que es poden ocasionar per una manipulació incorrecte dels equips.

La garantia dels accessoris i de les diferents parts del producte serà de dos anys com la resta de l'equip.

Durant el període de garantia anirà a càrrec de l'adjudicatari de l'equip (material, mà d'obra i desplaçaments) els següents punts:

1. La substitució de l'equip quan aquest presenti vicis o defectes de fabricació (materials o de funcionament).
2. La reparació, substitució de les parts defectuoses.



3. Manteniment de l'equip en període de garantia: l'adjudicatari haurà de garantir el manteniment que requereixi l'equip pel seu correcte funcionament. No està inclòs en aquest contracte un manteniment de suport de resolució d'incidències en el cas que els dispositius requereixin reparació i no estigui inclòs en la garantia.
4. Així mateix, cal detallar en l'oferta tècnica el Servei tècnic ofert durant el període de garantia:
  - Horari d'atenció del servei tècnic en dies laborables/festius.
  - Relació de la ubicació dels serveis tècnics destinats a l'equip adjudicat: adreça, telèfon, nombre de tècnics, etc.
  - Temps de disponibilitat de l'equip de préstec, mesurat en nombre real d'assistències respecte de les peticions efectuades: mínim exigit 95%.
  - Temps de resposta, presència física en màxim 24 hores.
  - Temps de resolució de l'avaria o reposició en màxim 72 hores.
  - Procediment documentat corresponent a la resolució de defectes i avaries.

## **8. COMPLIMENT DE NORMATIVA I ALTRES ASPECTES OBLIGATORIS EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

En l'execució del contracte el contractista està obligat a garantir el ple compliment de la normativa vigent i, en especial, el compliment de la normativa en matèria de Prevenció de Riscos Laborals respecte del personal que executarà les tasques que constitueixen l'objecte del contracte.

El contractista també està obligat a assegurar que els productes subministrats garanteixen el ple compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desenvolupament. Si l'oferta no assegura el compliment d'aquesta normativa en l'execució del contracte, serà motiu d'exclusió de la licitació.

## **9. VISITA OBLIGATÒRIA**

Serà obligatori realitzar una visita als centres on s'han d'instal·lar els equips. Els licitadors hauran d'incloure en el sobre A de les ofertes el document acreditatiu d'haver realitzat la visita d'acord amb un model prefixat.

La visita resulta obligatòria per tal d'adequar l'oferta al lloc on s'hauran d'instal·lar els equips.

Un cop publicat l'anunci de licitació es realitzarà un avís a la plataforma de contractació pública, on es comunicarà la data, hora i lloc de trobada per a realitzar la visita.

Miquel Montané  
Director de Gestió i Atenció a l'Usuari  
Corporació de Salut del Maresme i la Selva



Calella, a la data de la signatura digital.