

**PLEC DE CLÀUSULES TECNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE
MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU PER AL GESTOR DE CUES I CARTELLERIA
DIGITAL HARMONY A L'ABS IGUALADA NORD.**

EXP NÚM. 1_CSA_N_2026

1. ANTECEDENTS

L'ABS Igualada Nord gestiona la seva activitat administrativa i assistencial mitjançant l'aplicatiu corporatiu eCAP.

El Consorci Sanitari de L'Anoia gestiona l'ABS Igualada Nord i disposa d'una llicència d'ús del Gestor de Cues i cartelleria digital HARMONY que permet el redireccionament i ordenació de l'activitat assistencial a l'ABS Igualada Nord. A banda també permet emetre vídeos i presentacions de forma integrada. Aquest gestor de cues es compon dels següents elements.

- Programari de gestió
- 11 monitors de TV de 43 polzades
- 11 equipaments pc
- 2 impressores de tickets
- 2 totems dispensadors

El Consorci Sanitari de l'Anoia requereix del manteniment del sistema del Gestor de Cues Harmony i de l'equipament que el compon.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Objecte d'aquest contracte és la contractació del servei de manteniment preventiu i correctiu de les funcionalitats del Gestor de Cues i cartelleria digital de l'ABS Igualada Nord i de l'equipament associat.

Definició de manteniments:

Manteniment Preventiu: Treballs realitzats, per garantir amb antel.lació el correcte funcionament del sistema i avançar-se a possibles incidències..

Manteniment Correctiu: Treballs realitzats per a resoldre errors en l'aplicatiu en explotació, bé sigui perquè el Consorci Sanitari de l'Anoia els hagi reportat o bé per control de qualitat.

En l'apartat següent es descriuen les funcionalitats del Gestor de Cues incloses en aquest concurs.

3. FUNCIONALITATS DEL GESTOR DE CUES

GESTIÓ DE CITES PROGRAMADES

Cobreix el flux dels pacients amb visites programades a l'eCAP.

Obtenció d'indicacions (pacient).

El pacient s'identifica amb el codi de barres de la targeta sanitària o del full de citació del sistema ECAP per tal de recuperar el seu número d'història. El sistema consulta l'ECAP per obtenir la informació del pacient, el codi de crida, i les cites del dia. Si l'admissió és correcta, el sistema imprimeix la informació de les cites amb l'ubicació i el codi de crida. El GC notifica a l'ECAP que el pacient ha arribat al centre (Admissió de pacients).

Identificació de Torn (pacient)

En els panells de la sala d'espera corresponent, s'informa visualment i de manera acústica quan és el torn del pacient, mostrant el codi de crida imprès al tiquet.

Parametrització d'Admissió (administrador)

Permet definir les instruccions que es donen al pacient quan realitza la lectura de codi de barres. Això inclou instruccions per a la ubicació de la visita, notificació en cas d'arribar tard o massa d'hora, o un missatge per dirigir el pacient al mostrador administratiu.

També permet configurar quines consultes ha de gestionar cada monitor.

Impressió manual de tiquets (operador)

Permet als administratius imprimir tiquets amb instruccions sota demanda des d'un ordinador.

JUSTIFICANTS DE VISITA

Justificants de visita (pacient)

Opció per part del pacient d'imprimir un justificant d'atenció de les visites que tingui marcades com a fetes del dia. L'ECAP (o la integració) ha de proporcionar la informació relativa al nom del pacient, hora d'entrada i hora de sortida.

Impressió Manual de justificants (administratiu)

Permet als administratius imprimir manualment els justificants de visita.

GESTIÓ DE TORNS (Urgències /Gestions Administratives)

La funcionalitat de Torns s'utilitza per gestionar l'atenció de consultes que no són de cita programada, com les urgències o l'atenció al pacient.

Sol·licitar un Torn (pacient)

El pacient pot demanar un tiquet per a certes gestions predefinides (com una reclamació, queixa, suggeriment, agraïment, o gestions per Urgències). El sistema li proporciona un tiquet amb un codi alfanumèric.

Configuració de Torns (administrador)

Permet definir el funcionament dels torns, incloent quines ubicacions atendran quin tipus de consulta i quins professionals (Administratius, Infermers, Metges) poden atendre'ls.

Atendre una consulta. (Professional)

Un cop el professional ha informat la seva ubicació, visualitza la llista de consultes en espera, pot seleccionar-ne una i cridar el pacient. Les pantalles de la sala dirigeixen la persona a la seva ubicació

INTEGRACIÓ AMB ECAP

El sistema està integrat amb l'Ecap per l'intercanvi de missatges.

En passar la targeta (CIP) pel Totem es retorna la informació del pacient i data i hora de les cites, i s'envia missatge d'admissió a eCAP.

Quan el professional fa la crida al pacient des de l'eCAP, es rep el missatge i es mostra la crida a les pantalles de les zones comunes.

CARTELLERIA DIGITAL

El sistema permet configurar els monitors de TV de manera que conjuntament amb la gestió de torns es poden emetre presentacions i vídeos per donar informació a les persones ateses.

4. EQUIPAMENTS INCLOSOS EN EL MANTENIMENT

11 Conjunts Tv + Mini ordinador

Monitor QMC Samsung Sèrie professional 50 " 4k 500 nits

Mini Ordinador ARM amb HDMI i relés de parada integrat gestionat per sistema GC

CSAPC1446 - ABSTV0P01	Urgències
CSAPC1447 - ABSTV0P02	Urgències
CSAPC1448 - ABSTV1P01	Planta 1
CSAPC1449 - ABSTV1P02	Planta 1
CSAPC1450 - ABSTV1P03	Planta 1
CSAPC1451 - ABSTV1P04	Planta 1
CSAPC1452 - ABSTV1P05	Planta 1
CSAPC1453 - ABSTV1P06	Planta 2
CSAPC1454 - ABSTV2P01	Planta 2
CSAPC1455 - ABSTV2P02	Planta 2
CSAPC1456 - ABSTV2P03	Planta 1

2 Totems i impressora Totem

Sistema tàctil de 22 " de recepció de pacients , format per Miniordinador integrat i impressora de tickets tèrmica 80mm integrada + lector de codis 2D + relés de parada i reinici remot des de GC

CAPTOT01 CAPTOT01-PC

CAPTOT02 CAPTOT02-PC

2 Impressores sobretaula :

Impressores de tiquets sobretaula de paper tèrmic 80mm integrada amb sistema GC

CAPIMP01 CAPIMP01 - Impressora Mostrador

CAPIMP02 CAPIMP02 - Impressora Mostrador

5. REQUERIMENTS DE L'EMPRESA LICITADORA

L'empresa licitadora ha de disposar dels drets de comercialització, implantació, suport, assistència tècnica i manteniment del sistema de Gestió de cues i cartelleria digital HARMONY relacionats en aquest plec tècnic. El licitador ho acreditarà mitjançant la presentació d'un certificat del fabricant.

6. DESCRIPCIÓ DEL MANTENIMENT

El servei de manteniment ha d'incloure:

El servei de manteniment preventiu i correctiu del programari descrit en l'apartat 3 i dels equipaments que formen part del sistema relacionats en l'apartat 4.

6.1 Coordinació i Servei d'Atenció al Client.

Per a coordinar els treballs de manteniment entre el CSA i l'empresa adjudicatària, ambdues parts designaran representants, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es succeeixin durant l'execució del contracte i resoldran les accions a realitzar i la seva implantació tècnica i administrativa.

Periòdicament i com a molt cada dos mesos es realitzarà una reunió de seguiment entre l'empresa adjudicatària i el CSA.

6.2 Protocol d'actuació

El CSA exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès l'empresa adjudicatària com a conseqüència del present Plec de Prescripcions Tècniques, així com del contracte que se'n deriva.

6.3 Temps de resposta i resolució d'averies i incidències.

Els temps de resposta es comptabilitzen des de la comunicació d'una incidència, ja sigui telefònicament o per email, i el temps en què el tècnic de l'empresa soluciona in situ en el CSA o remotament la incidència..

Incidències greus: Incidència que no permet als usuaris del CSA de realitzar les seves tasques habituals, ja sigui per un error dels aplicatius o per uns temps de resposta inadequats.

Incidències lleus: La resta d'incidències no greus.

El temps de resposta màxim per les incidències greus és de 2 hores, i de 2 dies laborables la resta d'incidències.

6.4 Penalitzacions

Incidències greus:

Més de 2 hores i inferior a 4 hores. 0,5% de la facturació del manteniment mensual
Més de 4 hores. 1% de la facturació mensual.

Incidències lleus:

Més de de 2 dies laborables i menys de 4 dies laborables per resoldre la incidència.
0,5% de la facturació mensual
Més de 4 dies laborables. 1% de la facturació mensual.