



**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT ADAPTATIU, I CORRECTIU I EVOLUTIU PELS SISTEMES QUENDA MEDIC DE GESTIÓ DE CUES I ANBLICK DE CARTELLERIA DIGITAL.**

**Exp. AECTHC-2026-46**



## 1. INTRODUCCIÓ

L'Agrupació Europea de Cooperació Territorial - Hospital de Cerdanya (en endavant AECT-HC) gestiona i regula l'accés dels pacients a la zona de Consulta Externa mitjançant el Sistema Quenda Medic de l'empresa Tecnologies Plexus, implantat l'any 2014. Aquest sistema es complementa de forma integrada amb la cartellera digital Anblick del mateix fabricant.

El sistema d'informació mitjançant el qual es gestionen les peticions, la programació, la confirmació i en general el circuit administratiu i assistencial de Consultes Externes a l'AECT-HC és SAP ARGOS de l'ICS, i Quenda Medic està integrat amb SAP ARGOS.

Quenda Medic és una solució integral que permet en un entorn robust i comunicatiu regular el trànsit de pacients, facilitant la confirmació automàtica que el pacient es troba ja en el centre, l'orientació i adreçament cap a la Sala d'Espera corresponent, informant de forma adequada al pacient que està esperant en la Sala, del dispensari a què ha d'accedir.

El sistema de cartellera digital Anblick incorpora dins el sistema la difusió de cartellera digital, amb vídeos informatius i comunicació d'informació als pacients mentre s'esperen a la Sala.

Aquest sistema de cartellera digital es troba també estès al hall d'entrada principal com a la zona d'urgències, tant a la sala d'espera com a la sala de tractaments polivalents del mateix servei.

Actualment tant el hardware com el software de la solució son molt vells i cal renovar-los, tant per una qüestió de seguretat com de millora en de les solucions. Per aquest motiu es preveu la renovació o actualització d'alguns components i el canvi de versió de Quenda Medic a la darrera versió. Tanmateix es vol aprofitar aquesta actualització de la versió de Quenda Medic per millorar la integració entre Quenda Medic i SAP ARGOS amb l'objectiu de possibilitar la crida del pacient des del consultori per part del professional assistencial de forma integrada amb el sistema d'informació SAP ARGOS, en comptes d'haver d'utilitzar el propi programari de Quenda Medic en paral·lel.



## 2. OBJECTE i ABAST

L'objecte d'aquest plec és la renovació del maquinari, la actualització del programari Quenda Medic i la contractació del manteniment de maquinari i programari del sistema de gestió de cues Quenda Medic i el servei de cartellera digital Anblick, pel període del 4 anys des de la formalització del contracte. S'inclou dins el programari el manteniment de la integració amb l'aplicatiu SAP ARGOS.

L'equipament Hardware inclòs en l'abast del servei inclou :

- 15 pantalles amb minipc + 1 pantalla amb minipc retirada per no funcionar
- 2 dispensadors de tiquets al hall principal
- 4 impressores de tiquets de sobretaula compatibles amb Windows

Adicionalment cal actualitzar també la versió del programari Quenda Mèdic per tal de poder explotar totes les millores que s'han anat implantant en aquests gairebé 11 anys. Amb aquest canvi també es procedirà a actualitzar el S.O. de base dels servidors que allotgen la solució doncs aquests ja no tenen suport de Microsoft, estan descatàlogats i per seguretat es necessari procedir a la seva actualització.

No s'inclou l'actualització del sistema de cartellera Anblick perquè aquest es troba actualitzat. Si que s'inclou el manteniment de la solució.

## 3. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

Les zones d'implantació del sistema de gestió de cues i cartellera digital s'ubica al espais detallats a continuació:

Consulta externa, gabinets d'exploració, Hall principal, àrea ambulatoria, Diagnòstic per la Imatge, sala d'espera d'urgències i sala polivalent dins de l'àrea d'urgències, tots els espais ubicats a :

Camí d'Ur, 31 17520 Puigcerdà (Girona)

## 4. RENOVACIO TECNOLOGIA MAQUINARI

Es sol·licita la renovació total de les pantalles disponibles a les zones comuns del centre per unes altres tecnològicament compatibles amb la solució i amb les millores que estiguin disponibles en aquest moment; la renovació de les 4 impressores de tiquets de sobretaula; i la renovació dels elements bàsics del dispensador: minipc, monitor, impressora, lector de targetes de banda magnètica i lector de codi de barres i QR. Cal recordar que aquest dispensador també disposa d'un lector de chip compatible amb les Carte Vital dels usuaris francesos, que també s'haurà d'actualitzar. No serà necessari canviar la estructura dels dispositius dispensadors doncs es troben en bon estat.

Per tant, caldrà subministrar:



- 16 pantalles tipus SoC de 43" compatibles amb la darrera versió del programari Quenda Mèdic i Anblick
- 4 impressores de tiquets compatibles amb Windows 11

Per als dispensadors de tiquets existents caldrà renovar els components obsolets, sense canviar tot el dispositiu. Els components a canviar son:

- 2 Mini PC homologats
- 2 pantalles
- 2 impressores
- 2 lectors de targetes compatibles amb la TSI
- 2 lectors de codis de barres i QR compatibles amb la TSI

Tot ha de ser compatible amb el sistema de gestió de cues Quenda Mèdic i els dispositius dispensadors de tiquets existents al centre.

Es sol·licita també al fabricant una extensió de garantia de fins a 4 anys per tal de disposar de garantia mentre duri la proposta de manteniment.

## 5. ACTUALITZACIÓ VERSIÓ QUENDA MEDIC

El pacient accedeix a les àrees de Consulta Externa, Gabinets d'Exploració o Diagnòstic per la imatge i ha d'obtenir un ticket identificatiu que podrà rebre de dues formes:

1.1 De forma autònoma, en un dels dos dispensadors de tickets (kiosks) on s'identificarà amb la seva targeta sanitària tant catalana TSI com francesa Carte Vitale. En el cas de la TSI es podrà llegir tant amb lector de targetes com amb lector de codi de barres/QR. L'usuari es podrà identificar també introduint manualment el CIP (Codi d'identificació del pacient), manualment el nom i cognoms, per número d'història clínica o en el seu defecte pel número de DNI, i obtindrà el seu ticket automàticament.

El servei inclou 2 Kiosks de tickets, que estan ubicats al hall de l'entrada principal

1.2 Atès pel personal de l'HC. El sistema de cues Quenda Mèdic permet emetre els tickets en punts d'atenció atès pel personal de l'AECT-HC, on després d'identificar-se, se li farà entrega al pacient del seu ticket que es podrà emetre des d'un equipament de sobretaula.

Els punts de recepció són els següents:

- Un a la recepció principal preparat per tres administratius.
- Un al control de Diagnòstic per la Imatge preparat per a dos administratius



El contingut del ticket es pot configurar fins a nivell d'agenda en funció dels requeriments de l'AECT-HC, podent recollir entre altres un número identificatiu o clau de torn, l'identificador de la sala d'espera, l'hora de la seva cita, i la consulta a la que s'ha de dirigir, així com qualsevol altre paràmetre que es consideri necessari per garantir la gestió efectiva de l'adreçament dels pacients dins de l'Hospital de Cerdanya.

El sistema permet definir temps de cortesia segons agendes, de manera que si un pacient que té cita en aquella agenda, ve molt aviat o molt tard, aleshores el kiosk no li dóna ticket automàticament i li comunica que ha de passar pel punt administratiu.

El personal de recepció de l'AECT-HC pot emetre el ticket manualment amb la impressora de sobretaula quan no hi ha hagut emissió automàtica de ticket des del dispensador, mitjançant l'admissió realitzada des de SAP ARGOS. Un cop el pacient té el ticket amb el seu torn, es dirigeix fins a la zona i sala d'espera corresponent al servei on estigui citat.

En cada sala d'espera s'ubiquen pantalles en les que apareix la informació amb els torns de les diferents consultes, per tal que els pacients puguin saber quan han de ser visitats. El sistema inclou cartelleria digital, es a dir, es configuren aquestes pantalles perquè pugui sortir de forma conjunta i clara la informació dels torns i alhora missatges informatius per als pacients.

Els professionals de l'AECT-HC que estiguin visitant als pacients a la zona de consulta externa i als Gabinets, disposen d'informació, mitjançant el sistema de Gestió de cues Quenda Medic dels pacient als quals se'ls ha dispensat el ticket i han estat admesos en els sistema, i que haurien d'estar esperant a la Sala d'espera per la visita.

El personal sanitari i d'admissions podrà introduir en qualsevol moment al llistat de treball de pacients no programats, urgents i/o derivats d'altres consultes o serveis de l'AECT-HC, des de SAP ARGOS.

Es sol·licita que amb l'actualització del software Quenda Mèdic es millori la integració actual amb SAP ARGOS per tal de permetre als professionals assistencials gestionar les cues d'entrada des de ARGOS de forma integrada amb Quenda Medic, disposant així de tota la informació i funcionalitats des de SAP ARGOS i per tant no haver de tenir obert també el Sistema Quenda Medic, que restarà disponible per al personal administratiu del centre.

El servei d'actualització de la versió de Quenda Medic ha d'incloure:

- Gestió i consultoria tècnica
- Actualitzar a la versió de Quenda Medic amb un servidor de base de dades PostgreSQL mantenint els desenvolupaments particulars existents i la integració amb SAP ARGOS.
- El sistema s'haurà d'instal·lar en una nova infraestructura de servidors que proporcionarà l'AECT-HC mes actualitzada i es donarà de baixa l'actual un cop acabada la migració.
- S'hauran d'aprovisionar tant l'entorn de Producció com un entorn de Preproducció amb la nova versió
- Es demana migració de les dades i configuracions de l'entorn actual a la nova versió



- Es demana que el nou sistema sigui compatible amb pantalles tipus SoC
- Es demana la actualització de la integració amb SAP ARGOS, incorporant les millores que permetin fer la crida des del propi SAP ARGOS als assistencials
- Es imprescindible realitzar proves i validació de la integració per garantir el bon funcionament de la mateixa

## 5 SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT

Es suport es sol·licita per a la solució global Quenda Medic i Anblick disponible a l'AECT-HC així com de les integracions existents.

### 5.1 Condicions Generals

Les condicions generals d'aquest servei de manteniment i suport són:

- Suport serà remot i/o telefònic en horari laboral de dilluns a divendres laborables de 8:00h a 20:00h.
- Les incidències seran reportades per personal tècnic de l'AECT-HC al personal de suport de l'empresa adjudicatària. Per tant haurà d'indicar una persona de contacte, una adreça d'e-mail de contacte, així com un telèfon d'atenció al client i qualsevol altres canal que el proveïdor vulgui posar a disposició del centre.
- Restituir el sistema tan aviat com sigui possible amb el menor impacte, segons el temps fixat en els Acords de Nivell de Servei (ANS) de l'apartat 5.3 d'aquest PPT.
- Els tipus d'incidències previstes en aquest PPT són:
  - **Greus:** Aquelles que impedeixen el funcionament del sistemes i impacten en el circuits habituals de metges i pacients.
  - **Lleus:** Aquelles que no impedeixen el funcionament del sistemes i no impacten en el circuits habituals de metges i pacients

- Els temps de resposta i resolució són els següents:

El **temps de resposta** ha de ser de màxim 60 minuts des de la notificació de la incidència o sol·licitud per part de l'AECT-HC

El **temps de resolució** és el temps transcorregut entre la notificació de la incidència o sol·licitud per part de l'AECT-HC, i ha de ser el següent:

Temps de resolució incidències **greus** màxim 24 hores

Temps de resolució incidències **lleus** màxim 48 hores

- Es realitzarà suport in situ en cas que la incidència no es pugui respondre en remot.



- L'adjudicatari ha de garantir que per poder donar resposta als terminis esmentats disposarà de suficient material en estoc per cedir-lo temporalment mentre es resol la indidència.

## 5.2 Tipus de Manteniment

### Manteniment preventiu

- El manteniment preventiu haurà de contemplar 1 revisió tècnica anual i serà planificada prèviament amb l'hospital.

### Manteniment correctiu

- El manteniment correctiu s'aplicarà per detectar i solucionar les possibles avaries o anomalies que impedeixen el correcte funcionament del software i de l'equipament, així com de les seves configuracions a petició de l'AECT-HC.

## 5.3 Acords de nivell de servei i penalitzacions

L'adjudicatari del contracte adoptarà aquests compromisos en quant a **acords de nivells de servei**, que s'estableixen en la següent taula en funció del tipus de sol·licitud. En cas d'incompliment dels nivells de servei establerts en aquest plec, l'òrgan de contractació podrà aplicar penalitzacions econòmiques a l'adjudicatari, sense perjudici de les altres responsabilitats que pugui correspondre d'acord amb la normativa de contractació del sector públic.

Les penalitzacions es determinaran en funció del grau d'incompliment dels indicadors del servei definits i s'aplicaran sobre la facturació corresponent al període afectat, segons s'expressa en el següent quadre:

Acord de nivell de servei	Criteris	PENALITZACIÓ
Temps de resposta màxim 60 minuts	Més d'un incompliment mensual del temps màxim	5%
Temps de resolució incidències greus màxim 24 hores	Un incompliment mensual del temps màxim	10%
Temps de resolució incidències lleus màxim 48 hores	Més d'un incompliment mensual del temps màxim	5%

La reiteració dels incompliments dels nivells de servei durant tres períodes consecutius, o cinc alterns, podrà ser considerada causa d'incompliment greu del contracte.

L'aplicació de les penalitzacions requerirà l'audiència a l'adjudicatari si es formalitzarà mitjançant resolució de l'òrgan de contractació conforme preveu l'article 192 de la LCSP.

Signat,



HOSPITAL DE / HÔPITAL DE  
CERDANYA / CERDAGNE  
AECT - Agupació Europea de Cooperació Territorial    GECT - Groupement Européen de Coopération Territoriale

Cristina Deulofeu Castelló  
Directora d'Informàtica de l'AECT-Hospital de Cerdanya