PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Servei de manteniment i subministrament dels components de maquinari del sistema d'avís pacient-infermera ionTab per al Consorci Sanitari Integral

CSI-2026-98

(IMP-SC-006)

Index

1. Introducció 3
2. Abast del Servei 3
2.1 Equipament 3
2.2 Abast del servei de manteniment 4
2.3 Descripció del servei de manteniment 7
2.4 Contacte tècnic 7

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la del Servei de manteniment i subministrament dels components de maquinari del sistema d'avís pacient-infermera ionTab per al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), amb una durada de dos anys amb opció a un més de pròrroga.

El sistema ionTab inclou:
· Comunicació d'àudio i vídeo bidireccional entre el pacient i el personal d'infermeria
· Recepció d'alertes per part d'infermeria en mobilitat i en els controls d'infermeria
· Avisos preconfigurables
· Comunicació 100% inalàmbrica i amb model de cablejat local amb els controls d'infermeria, com a pla de contingència
· Codi Blau. Avís massiu

2. Abast del Servei

2.1 Equipament

La solució ionTab està instal.lada, actualment, en diferents àrees de l'Hospital Dos de Maig (en endavant HDM) dins del CSI. Aquestes àrees són: UH2, UH3A, UH3B, UH4, ESIC, HDIA i UAQ

En cada una d'elles es disposa d'un smarthub/controladora, que gestiona els avisos, a banda dels següents equipaments informàtics:

- En els controls d'infermeria:
  - Equips de recepció dels avisos: Tablets amb carcassa antivandàlica, el seu faristol de taula, cable de càrrega i cable de xarxa.
  - Equips de gestió d'avisos en mobilitat: Iphones amb carregador, funda i protector de pantalla.
- En els llits dels pacients:
  - Equips de comunicació: Tablets amb carcassa antivandàlica, el seu faristol, suport de paret i cable de càrrega.
  - Tiradors de bany
  - Polsadors de llit

Els servidors, que es troben en el cloud, i software amb llicències del producte.
Les quantitat totals d'aquests elements són:
Per les UH2, UH3A, UH4:

Concepte	Quantitat
Polsador de llit	86
Polsador de bany	48
Equips de comunicació	92
Equips en mobilitat	18

Per la UH3B, HDIA/ESIC i UAQ:

Concepte	Quantitat
Polsador de llit	29
Polsador de bany	17
Equips de comunicació	2
Equips en mobilitat	6

Concepte	Quantitat
Polsador de llit	31
Polsador de bany	9
Equips de comunicació	2
Equips en mobilitat	10

Concepte	Quantitat
Polsador de llit	23
Polsador de bany	16
Equips de comunicació	2
Equips en mobilitat	6

El sistema, a part de l'enviament i recepció dels avisos està integrat amb el SAP del CSI per tenir, en tot moment, l'actualització dels censos i poder utilitzar el programa de constants vitals.

La solució, a més, permet accedir als informes sobre els avisos i l'estat de les tablets i iphones, a través del MDM del cloud que els gestiona, i veure quins usuaris s'han anat assignant els avisos rebuts.

Com a pla de contingència, degut a la criticitat de la solució, existeix el mode local del sistema, de forma que si la wifi cau, les tablets dels controls estaran cablejades garantint que puguin seguir rebent els avisos dels pacients.

Les tablets en les habitacions dels pacients, a part d'utilitzar-se per els avisos a infermeria també permeten l'opció de poder fer videotrucades a familiars i al personal d'infermeria, així com d'altres opcions (tot i que no totes estan encara en funcionament):

- Accés a contingut digital
- Entreteniment
- Accés a proves diagnòstiques
- Accés a qüestionaris
- Integració amb gestió de menús
- Recull de preguntes

2.2 Abast del servei de manteniment

El contracte de manteniment ha de garantir el bon funcionament i continuïtat del sistema avís pacient infermera ionTab, en tot moment:

- Llicències MDM, Helpdesk i software sistema ionTab
- Diagnòstic d'incidències hardware o software del servei contractat, amb l'objectiu de detectar i identificar avaries al mateix

- En cas de confirmació de l'averia, actuacions necessàries per la resolució de la incidència, inclosa la reposició i configuració de hardware o software comprometent temps de resposta i resolució amb assistència de tècnic especialitzat in-situ.
- Recepció, registre, seguiment i tancament d'incidències
- Actualitzacions software de API, BBDD, Apps, SO, MDM i web de suport adaptant-se als nous sistemes operatius i renovant-ne la instal.lació sense cost afegit. En aquests casos:
    - L'adjudicatari haurà de detallar l'impacte de les actuacions i proporcionar tot el suport necessari, remot i/o in-situ, per garantir que el sistema segueix funcionant amb normalitat.
    - Les actuacions hauran de ser pactades i acordades amb els CSI.
    - En cas d'haver d'efectuar accions manuals sobre tablets i/o iphones després o durant aquestes actuacions, caldrà la presència in-situ per part dels tècnics especialitzats de l'adjudicatari per assegurar que el sistema torna a estar operatiu el més aviat possible
- Si el software o hardware del producte 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 IonTab i sempre amb acord i validació del CSI
- Les garanties de tots els components del producte IonTab han de ser gestionades per l'adjudicatari.
- Donada la criticitat del sistema, es requereix un dipòsit d'equipament de reposició al propi centre per tal de poder substituir de manera immediata qualsevol dispositiu que pugui fallar. En concret es demana:
    - 1 x Equip de recepció dels avisos: Tablet amb carcassa antivandàlica, el seu faristol de taula, cable de càrrega i cable de xarxa.
    - 1 x Equip de gestió d'avisos en mobilitat: Iphones amb carregador, funda i protector de pantalla
    - 1 x Equip de comunicació: Tablet amb carcassa antivandàlica, el seu faristol, suport de paret i cable de càrrega.
    - 3 x tiradors de bany
    - 3 x polsadors de llit

Això ha de permetre la substitució immediata mentre l'adjudicatari s'endú el material que no funciona per reemplaçar-lo o arreglar-lo. El dispositius de substitució han de ser enviats al CSI en un termini de 24-48h. La instal·lació dels equips de reposició intentarà fer-se per part del CSI en la mida del possible però en cas de dificultats es contactarà a l'adjudicatari perquè se'n faci càrrec.

- En cas de que qualsevol dels dispositius/components de la solució es perdin, els robin o no entrin en garantia, en el manteniment quedarà inclosa la reposició i configuració, sense cost extra, de fins a:
    - 5 x equips de gestió d'avisos en mobilitat: dispositius mòbils amb carregador, funda i protector de pantalla
    - 4 x equip de comunicació: Tablet amb carcassa antivandàlica, el seu faristol, suport de paret i cable de càrrega
    - 1 x equip de recepció dels avisos: Tablet amb carcassa antivandàlica, el seu faristol de taula, cable de càrrega i cable de xarxa.
    - 5 x suports de paret addicionals

- 5 x PCBs d'avís a infermeria
- 5 x tiradors de bany a escollir el tipus
- 10 x polsadors de llit a escollir el tipus

En cas de que no entri en garantia, l'adjudicatari haurà de proporcionar justificació, tenint en compte que les garanties, que poden ser del fabricant o de l'adjudicatari, començaran a comptar des de la posada en marxa en el CSI. Així, l'adjudicatari haurà de portar el control i gestió de les garanties de tot el hardware del producte des del moment d'instal·lació al CSI.

Els licitadors hauran de proporcionar, en l'Annex 1 Econòmic, el preu unitari de cadascun dels dispositius/components hardware amb l'objectiu que, en cas que s'excedeixin les quantitats anuals estimades incloses en el punt anterior, es puguin continuar adquirint sense aturar el bon funcionament del servei. Aquests preus unitaris seran els preus màxims que s'utilitzaran durant tota la durada del contracte per a qualsevol adquisició que superi les quantitats esmentades.

Bossa de hardware fora de garantia
S'inclou una bossa de 4000 € (IVA exclòs) per any de vigència del contracte, destinada a la reparació/substitució de hardware que es trobi fora de garantia i que excedeixi les quantitats de l'apartat anterior.
Aquesta bossa es determina, en l'Annex 1 Econòmic, mitjançant els components següents, per als quals l'adjudicatari haurà d'ofertar un preu unitari màxim i respecte dels quals s'estableix una quantitat anual estimada.

Per a cada actuació amb càrrec a aquesta bossa, l'adjudicatari haurà de presentar un pressupost previ que inclogui, com a mínim, la data d'instal·lació de l'equip al CSI i el detall de la situació de la garantia, com a justificació que es tracta efectivament d'equipament fora de garantia.
Aquesta bossa té caràcter no vinculant: no comporta obligació de despesa per part del Consorci Sanitari Integral i únicament s'utilitzarà, i es facturarà pels preus unitaris ofertats, en els casos d'equipament fora de garantia que excedeixin els ja inclosos en l'abast d'aquest contracte.

e.

- L'adjudicatari, en el moment de reemplaçar qualsevol equipament hardware haurà d'enviar un correu al CSI amb la informació del nou equip instal.lat:
  - Ubicació de l'equip instal.lat (pot ser per reemplaçar equip en estoc o bé per ubicació final, però caldrà especificar)
  - Marca
  - Model
  - Serial number
  - Data de la instal.lació
  - Anys de garantia

La garantia del nou equip comptarà a partir de la data d'instal.lació en el CSI

- 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.

2.3 Descripció del servei de manteniment

Horari de recepció d'incidències:

- 24x7: horari continu de servei

Acord de nivell de servei (SLA):

- Horari de servei: 24x7: horari continu de servei
- Temps màxim de resposta a la sol·licitud del CSI: 15 minuts
- Temps màxim de resolució i/o reposició de hardware des de la diagnosi de la incidència: 24x7x4: 4 hores, horari continu de servei tenint en compte el material en estoc que haurà de tornar a quedar reemplaçat per garantir la recuperació del servei en properes avaries

No afectarà al SLA el temps que depengui del CSI o esdeveniments de força major.

2.4 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, com a mínim, telèfon i correu de contacte pel contacte necessari per la prestació del servei. També ha de detallar la matriu d'escalat, si existeix, en cas de que es produeixi algun problema greu a la infraestructura.

- Per això, l'adjudicatari haurà de proporcionar:
  - Canal de recepció d'incidències: telèfon, e-mail de contacte
  - Matriu d'escalat en cas d'haver de reclamar alguna incidència