PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación para los servicios de Mantenimiento y Soporte del Sistema Farmabide en el Servicio de Farmacia del Hospital Galdakao-Usansolo de OSI Barrualde- Galdakao

2024/02812

ÍNDICE Página

1 OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios ... 5
1.3. Procedimiento de adjudicación 5
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 6
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 6
2.2 Alcance del contrato 6
2.2.1 Mantenimiento integral de la solución 6
2.2.2 Mantenimiento evolutivo de Farmabide 7
2.2.3 Atención a Consultas y Soporte (incluido modalidad 24x7). 7
3 LOTES 10
3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos 10
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 11
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE 12
5.1 Requisitos normativos por lote 12
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 13
6.1 Plataforma tecnológica 13
6.2 Herramienta de gestión del servicio 13
6.3 Metodología 13
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 14
7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote 14
7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote 14
7.3 Número máximo de lotes a los que licitar 14
7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes 14
8 VARIANTES TÉCNICAS 15
9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA 16
9.1 Muestras 16
9.1.1 Forma de presentación 16
9.1.2 Normas para la identificación de las muestras 16
9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos) 16
9.2 Presentación de producto 16
9.3 Visita de obra 16
10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA 17

10.1 Ubicación del equipo de trabajo....17
10.2 Plazos de entrega....17
10.3 Plan de puesta en marcha....17
11 MODELO DE GESTIÓN....18
11.1 Modelo organizativo....18
11.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato....18
12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO....19
12.1 Condiciones de ejecución....19
12.2 Modelo de control y seguimiento....19
12.3 Plan de trabajo....19

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de los **servicios de Mantenimiento y Soporte del Sistema Farmabide** incluido el equipamiento e infraestructura asociados en el **Servicio de Farmacia del Hospital Galdakao-Usansolo** de OSI Barrualde-Galdakao.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza emite en 2019 un expediente 2019/00110 para la contratación de un proyecto integral para llevar a cabo la **ampliación del Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Galdakao-Usansolo de la OSI Barrualde- Galdakao**, que se adjudica a la empresa SIECSA, S.A.

El objetivo es disponer de unas instalaciones equipadas para poder gestionar los medicamentos, efectos y accesorios destinados a las personas, con derecho a prestación farmacéutica con cargo al Departamento de Salud del Gobierno Vasco, de residencias de personas mayores en Euskadi.

La ejecución del proyecto contemplaba en su alcance los siguientes objetivos:

- El diseño y ejecución del proyecto constructivo de la ampliación del servicio de farmacia y su configuración en planta, estableciendo las distintas áreas de la misma en cuanto a obras, instalaciones, maquinaria, equipamiento y mobiliario en relación con los procesos clave y de apoyo para su funcionamiento y su ejecución.

- El **suministro e instalación de equipamiento de alta tecnología y software** relacionados con el **almacenamiento y preparación de medicamentos, efectos y accesorios** en dosis personalizadas por paciente, toma de medicamentos de forma manual o a través de sistemas automatizados conforme a la normativa vigente en la materia y la integración de los distintos elementos en cuanto a sistemas de información con los sistemas de información corporativos de Osakidetza (OSABIDE y SAP).

  En esta línea, el proyecto se materializa con la adquisición e implantación del producto **AMCO+** en Osakidetza, en adelante **Farmabide**, propiedad de Farmadosis S.L. y su implantación en el **Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Galdakao-Usansolo** de la OSI Barrualde- Galdakao de **Osakidetza,** así como el suministro, instalación e integración del equipamiento necesario para soportar los procesos indicados.

A día de hoy, el sistema de información FARMABIDE, basado en la solución comercial FARMADOSIS, está plenamente implantado en el **Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Galdakao-Usansolo** de la OSI Barrualde- Galdakao de **Osakidetza**. Su mantenimiento depende de la empresa, Farmadosis S.L. El presente expediente pretende contratar los **de Mantenimiento y Soporte del Sistema Farmabide en Osakidetza.**

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en memoria Justificativa, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD.**

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones implicadas son:

- **Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Galdakao-Usansolo** de la OSI Barrualde- Galdakao
- Aproximadamente 128 Residencias de personas mayores de la CAPV

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las instalaciones del adjudicatario, aunque también se podrán prestar en las organizaciones de **Osakidetza**.

2.2 Alcance del contrato

El alcance del proyecto abarca todas las tareas necesarias para llevar a cabo los servicios demandados en el presente Pliego, que se agrupan en las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento integral de la solución

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Mantenimiento software de las licencias de la solución de AMCO+, compuesta por los siguientes módulos:
  - AMCOWAREHOUSE
  - AMCODEBLIST
  - AMCOSEVEM
  - AMCOMNG
  - AMCOMACHINE
  - AMCOVISION
  - AMCOCT

- Soporte y Mantenimiento del equipamiento asociado:
  - Robots de almacenamiento
  - Robots de producción SPD
  - Maquinas control de Calidad de producción

  Se identifican los siguientes:
  - Robot Farma 405L
  - Sistema de Verificación VX y VX CR
  - Farma Super Speed Light SSL 7000
  - Robot Farma Box R7 Wireless
  - Máquina virtual 24x7
  - Sistemas de refrigeración de medicación

- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de producto. Se pondrá a disposición de Osakidetza todas aquellas mejoras funcionales, o parches correctivos en base a la política de actualizaciones del producto. Así mismo, cada versión entregada tendrá un período de garantía de 3 meses desde la puesta en producción

de la misma.

2.2.2 Mantenimiento evolutivo de Farmabide

Adicionalmente se incluyen el marco de este expediente una bolsa de **150 jornadas** para adecuaciones del sistema, en previsión a necesidades específicas de **Osakidetza**.

En todo caso, las nuevas necesidades identificadas, se analizarán y serán susceptibles de incorporarse al proyecto, a requerimiento expreso de Osakidetza.

2.2.3 Atención a Consultas y Soporte (incluido modalidad 24x7).

El Mantenimiento deberá incluir los Soportes de Mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel desde el Centro de Soporte del adjudicatario, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento del sistema contratado/instalado.

Los contenidos de los soportes de mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel son los siguientes:

- **Mantenimiento de 1º Nivel:** Acceso al servicio de soporte telefónico habilitado para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

- **Mantenimiento de 2º Nivel:** Asesoramiento en relación con tablas y con el funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas al licitador, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones y equipamiento, el adjudicatario se compromete al asesoramiento y, si es posible, resolución de cualquier problema que haya podido causar éste sobre la aplicación contratada, siempre y cuando no impliquen desplazamientos al centro del cliente en el cual esté instalada la aplicación.

- **Mantenimiento de 3º Nivel:** Corrección de errores existentes en la aplicación por los medios que la compañía considere oportunos en función de la gravedad y la posibilidad de proporcionar al cliente una solución adecuada, quedando incluidos cuantos viajes sean necesarios para la total resolución de los problemas indicados a continuación:
    - Parada del entorno de producción. Afectación amplia o total de la aplicación y que no sean causas ajenas al adjudicatario, es decir, que sean imputables al mismo.
    - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte remoto del adjudicatario no sea capaz de solucionar.

2.2.3.1 Asistencia en el centro – acceso remoto

Deberá existir comunicación vía VPN para que desde el centro de mantenimiento pueda acceder a los centros.

La mayoría de las incidencias se resolverán de forma remota, mediante la consulta de la incidencia y el posterior envío del software adaptado.

Sin embargo, hay otro tipo de servicios que requieren asistencia en el centro:

- Jornadas de trabajo con otros proveedores para resolver incidencias conjuntas.
- Implantación en centro piloto de una versión nueva para su validación y aceptación
- Puesta en marcha de Enterprise Imaging en las nuevas Organizaciones, derivadas de la creación o fusión de Organizaciones ya existentes.

2.2.3.2 Horario de prestación del servicio

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- **De Lunes a Jueves** de 08:00 a 17:00 horas.
- **Viernes** de 08:00 a 15:00

Fuera del horario regular indicado, se **habilitará un servicio de soporte 24x7**, si bien fuera de horario se atenderán sólo incidencias críticas.

Las intervenciones planificadas para actualización y/o adecuación del sistema que supongan interrupción del servicio, se realizarán en el horario indicado por **Osakidetza**, sin coste adicional.

2.2.3.3 Tiempos de respuesta

Se consideran tres niveles de Gravedad en función de las repercusiones que la incidencia tenga en el funcionamiento del sistema:

- **Grave**: parada total del sistema.
- **Alta**: el sistema está operativo, pero con funcionalidad muy limitada.
- **Media**: parte del sistema no está operativo, pero el resto mantiene su operatividad y funcionalidad.

En lo relativo a SLAs las exigencias mínimas serán las siguientes:

- **Tiempo de Respuesta**: el tiempo de respuesta telefónico deberá será inferior a 30’ en cualquier franja horaria, 24 horas al día, los 7 días de la semana, sean laborables o festivos.
- **Tiempos de intervención**: tiempos máximos de primera respuesta/intervención en función de la gravedad de la incidencia:

Nivel de Gravedad	Tiempo Máximo
Grave	<4h
Alta	<8h
Media	<NBD (Siguiente día laborable)

- **Presencia Física**: en función de la naturaleza de la incidencia, se deberá contar con presencia física en el Centro afectado, en horario laboral, en un tiempo inferior a 4 horas.

- **Disponibilidad del sistema**: con carácter general, y a computar globalmente, deberá ser superior al 99%.

3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objetos de esta contratación está conformado, en particular, por las siguientes normativas:

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.
- Reglamento Delegado (UE) 2016/161 (SEVeM).
- Decreto 243/1992, de 1 de septiembre, por el que se ordenan los servicios farmacéuticos de los Hospitales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. (B.O.P.V. nº 184 de 21/09/92).

5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.

6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1 Plataforma tecnológica

La solución Farmabide está implantada en el **Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Galdakao-Usansolo de la OSI Barrualde- Galdakao** en Osakidetza.

El acceso a los sistemas, si fuera necesario, se realizará siguiendo los protocolos y procedimientos vigentes en este ente.

6.2 Herramienta de gestión del servicio

En el caso del servicio de Soporte las herramientas de gestión a utilizar serán las siguientes:

- La herramienta utilizada por el CAU de **Osakidetza**, para registro y gestión de las consultas e incidencias técnicas y funcionales de los aplicativos, es el producto **HP-Service Manager.**
- La herramienta utilizada en **Osakidetza** para la Gestión de la Demanda y el flujo de Mantenimiento, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

En caso de requerirse la integración de las herramientas actuales y futuras de **Osakidetza**, con la herramienta propia del proveedor, los costes derivados de esta integración correrán a cargo del adjudicatario.

6.3 Metodología

Deberá detallarse el marco metodológico a utilizar para la provisión del servicio.

7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.

8 VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

9.1.1 Forma de presentación

No procede

9.1.2 Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3 Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2 Presentación de producto

No procede.

9.3 Visita de obra

No procede.

10 LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

Sin perjuicio de lo que expresan los siguientes párrafos, **Osakidetza** se reserva el derecho de modificar la política en cuanto a ubicaciones del equipo durante el transcurso del contrato, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

Con carácter general, los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Para la realización del trabajo de manera remota, los costes de conexión, infraestructura (hardware y software) que fuesen necesarios, correrán por cuenta del suministrador. Se deberá garantizar la **conectividad bidireccional** desde el proveedor a **Osakidetza**, y viceversa, entre los entornos de ambas organizaciones para facilitar la construcción, pruebas e identificación de incidencias de la cartera de aplicaciones a mantener.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de 2 años.

10.3 Plan de puesta en marcha

Se deberá describir dentro del Plan de Trabajo.

11 MODELO DE GESTIÓN

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del servicio, los licitadores deberán detallar en su propuesta el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.

11.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

Los medios materiales requeridos para la ejecución del contrato, correrán a cargo del adjudicatario.

12 EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

12.1 Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria declarará que durante la ejecución del contrato se aplicarán medidas que respeten el medioambiente a través del uso de tecnologías y equipamientos que favorezcan el ahorro energético, el consumo responsable y la promoción del reciclado de materiales.

12.2 Modelo de control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. En este sentido se denomina seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, mientras que llamamos control, a la toma de los valores que definen el estado.

Los productos resultantes de esta tarea son los informes de seguimiento, un documento donde se anotan los resultados de la evaluación de una iteración de control. Existirán una serie de informes de seguimiento requeridos para el correcto análisis de la evolución del Servicio.

De lo detallado anteriormente se deriva que el licitador deberá describir en su Oferta:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los asistentes necesarios, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.3 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo necesario para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida.

Documento firmado por: MARIA TERESA CUADRADO ZUBIZARRETA
En la fecha 17.03.2025 11:51:02 CET