



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación del análisis, diseño, construcción e
implantación de un Sistema de Comunicación a
Pacientes y Acompañantes en Osakidetza**

2023/02071





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 Análisis y Diseño de la solución	7
2.2.2 Desarrollo de la solución	7
2.2.3 Implantación y Despliegue	8
2.2.4 Mantenimiento y Soporte.....	9
2.3 Productos a obtener.....	11
3 LOTES.....	12
3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos	12
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	13
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE	14
5.1 Requisitos normativos por lote	14
6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	15
6.1 Requerimientos Funcionales.....	15
6.1.1 Requerimientos Generales.....	15
6.1.2 Módulo de Administración y Configuración	15
6.1.3 Módulo de Comunicación a Pacientes y Acompañantes	18
6.1.4 Estadísticas y Explotación de la información	21
6.2 Requerimientos Tecnológicos:	21
6.2.1 Requerimientos tecnológicos generales.....	21
6.2.2 Integración con otros Sistemas de Información	22
6.2.3 Infraestructura.....	24
6.2.4 Estándares Técnicos de la Solución	24
6.3 Herramienta de gestión en la implantación.....	26
7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	27
7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote	27
7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote	27
7.3 Número máximo de lotes a los que licitar	27
7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes	27
8 VARIANTES TÉCNICAS	28
9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA	29





9.1	Muestras	29
9.1.1	Forma de presentación.....	29
9.1.2	Normas para la identificación de las muestras.....	29
9.1.3	Presentación de las muestras (unidades y destinos)	29
9.2	Presentación de producto	29
9.3	Visita de obra.....	29
10	LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA	30
10.1	Ubicación del equipo de trabajo.....	30
10.2	Plazos de entrega.....	30
10.3	Plan de puesta en marcha	30
11	MODELO DE GESTIÓN	31
11.1	Modelo organizativo.....	31
11.2	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	31
11.2.1	Veracidad de los datos.....	31
11.3	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	32
12	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	33
12.1	Condiciones de ejecución	33
12.2	Fases del contrato.....	33
12.2.1	Análisis, Desarrollo e Implantación del sistema.....	33
12.2.2	Finalización del proyecto y Transferencia de Conocimiento.....	33
12.3	Modelo de control y seguimiento.....	33
12.4	Plan de trabajo.....	33
13	PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS	34
	ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET).....	35





1 OBJETO DEL CONTRATO

En la actualidad, **Osakidetza** cuenta con soluciones diferentes implantadas en algunos centros con el objeto de facilitar la comunicación a través de mensajes de texto SMS a teléfonos de pacientes, familiares y allegados de éstos e informarles de la situación y evolución durante el tiempo en el que se encuentran recibiendo atención sanitaria.

Se ha implantado por iniciativa de algunas organizaciones en aplicación a determinados procesos asistenciales, como son, el área quirúrgica o la urgencia. La experiencia ha sido muy bien valorada tanto por los usuarios como por los profesionales.

Por todo ello, **Osakidetza** se propone como objetivo implantar un **Sistema para la Comunicación a Pacientes y Acompañantes Corporativo** con objeto de:

- Dar respuesta global a todos los centros de la Organización.
- Aplicar el sistema de comunicación a otros **casos de uso** que se identifiquen a futuro, con posibilidad de extensión en otras áreas asistenciales
- Posibilitar la **Normalización de Protocolos de Comunicación a Pacientes y Acompañantes** vinculados a los diferentes procesos asistenciales y basados en una definición de reglas corporativas. (visión corporativa)
- Permitir la **Personalización de los Protocolos de Comunicación Corporativos** en base a las particularidades y/o necesidades que puedan surgir en los centros. (visión local)
- **Humanizar la Atención en Osakidetza**: reducir el nivel de ansiedad de los acompañantes, informar en momentos en los que el profesional sanitario no puede acudir a la sala de espera para informar presencialmente, facilitar la movilidad a los acompañantes durante la asistencia ya que se les avisará cuando sea necesaria su presencia física en la sala de espera o punto de información.

El objeto del presente expediente consiste, por lo tanto, en el análisis, diseño, construcción e implantación de un nuevo **Sistema de Comunicación a Pacientes y Acompañantes Corporativo en Osakidetza**, que posibilite la gestión de envío de mensajes informativos a pacientes y/o a los acompañantes /familiares o allegados) de pacientes, de forma automática y/o manual, en procesos asistenciales vinculados a las siguientes áreas:

- Urgencias
- Hospitalización
- Hospital de Día
- Bloque Quirúrgico

Osakidetza mantendrá las funciones de control, dirección y de relación con el negocio, garantizando el compromiso de los niveles de servicio.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Actualmente **Osakidetza** no dispone de un **sistema de información corporativo** que permita a los centros establecer un sistema de comunicación mediante el envío de mensajes SMS a pacientes y sus acompañantes con el fin de informar de las situaciones o eventos que se producen durante un proceso asistencial, como puede ser una intervención quirúrgica o un ingreso en la urgencia, sea de forma automática o manual.

En este contexto, se producen necesidades para:





- Satisfacer la necesidad de los Centros que demandan soluciones similares a las que se han implantado por iniciativa propia en algunas organizaciones.
- Mejorar las condiciones de equidad en la Atención Asistencial con la posibilidad de ofertar servicios similares en todas las Organizaciones Sanitarias de **Osakidetza**.
- Promocionar en áreas de carácter estratégico para el **Departamento de Salud y la propia Organización**, como son:
 - Modernización de los centros Sanitarios
 - Humanización en el Atención a los pacientes y sus personas cercanas.

Así pues, y con el fin de satisfacer las necesidades descritas, la Subdirección de Informática y Sistemas de Información de **Osakidetza**, en el marco de sus competencias, se plantea la **contratación del análisis, diseño, construcción e implantación de un Sistema de Comunicación a Pacientes y Acompañantes Corporativo 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 Osakidetza de personal cualificado ni personal suficiente para llevar a cabo las acciones enmarcadas dentro del presente contrato de servicio de análisis, diseño, construcción e implantación de un Sistema de Comunicación a Acompañantes de Pacientes en Osakidetza.

1.3. Procedimiento de adjudicación

Tal y como se menciona en la Memoria Justificativa, el procedimiento seleccionado es el procedimiento **ABIERTO**.





2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones destinatarias son todas las organizaciones de servicios (OS) de la red de Osakidetza que ofrecen Atención Sanitaria:

- Organización Sanitaria Integrada Araba
 - Hospital Universitario Araba (sedes: Txagorritxu y Santiago)
- Organización Sanitaria Integrada Rioja Alavesa
 - Hospital Leza
- Organización Sanitaria Integrada Donostialdea
 - Hospital Universitario Donostia
- Organización Sanitaria Integrada Goierri-Urola Garaia
 - Hospital Zumárraga
- Organización Sanitaria Integrada Bidasoa
 - Hospital Bidasoa
- Organización Sanitaria Integrada Debabarrena
 - Hospital Eibar
 - Hospital Mendaro
- Organización Sanitaria Integrada Debagoiena
 - Hospital Alto Deba
- Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea
- Organización Sanitaria Integrada Barakaldo-Sestao
 - Hospital San Eloy
- Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao
 - Hospital Galdakao-Usansolo
 - Hospital Gernika-Lumo
- Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto
 - Hospital Universitario Basurto
- Organización Sanitaria Integrada Eskerraldea-Enkarterri Cruces
 - Hospital Universitario Cruces
- Hospital de Gorliz
- Hospital de Santa Marina
- Organización Sanitaria Integrada Uribe
- Red de Salud Mental Araba
- Red de Salud Mental Bizkaia
- Red de Salud Mental Gipuzkoa

Los servicios solicitados se prestarán, principalmente, en las **instalaciones del adjudicatario**. No obstante, se valorará la idoneidad de que ciertas tareas se realicen de forma presencial en las instalaciones de **Osakidetza**, sin que ello suponga un coste adicional para **Osakidetza**.

2.2 Alcance del contrato

El alcance del contrato consiste en el **análisis, diseño, construcción e implantación de un Sistema de Comunicación a Pacientes y Acompañantes Corporativo en Osakidetza**, que permita la gestión de textos informativos, la detección de eventos durante la asistencia a los pacientes y la configuración de reglas de envío adaptados a distintos escenarios según las particularidades de cada procedimiento asistencial al que





se aplique.

Las tareas necesarias para llevar a cabo los servicios demandados en el presente Pliego se agrupan en las siguientes líneas de trabajo:

- Análisis y diseño de la solución
- Desarrollo de la solución.
- Implantación y despliegue.
- Formación
- Atención a Consultas y Soporte

No se incluyen en el proyecto los suministros de hardware y elementos de telecomunicaciones necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema global.

La solución tendrá que integrarse con la plataforma de envío de SMS de **Osakidetza** a fin de centralizar costes, de esta forma el precio de los SMS será establecido entre Osakidetza y su operador de comunicaciones.

Para llevar a cabo las tareas detalladas anteriormente, el licitador pondrá a disposición de **Osakidetza** los recursos humanos necesarios en cada momento.

Se desarrollan a continuación las **líneas de trabajo** indicadas.

2.2.1 Análisis y Diseño de la solución

Esta línea de trabajo se refiere al análisis y diseño de la solución, conforme a los requisitos funcionales y tecnológicos detallados en el capítulo 6 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El licitador deberá incluir en su propuesta el equipo de analistas/consultores que, en colaboración con los interlocutores que **Osakidetza** designe, participarán en las tareas de revisión e identificación de la totalidad de requerimientos que deberá cubrir el nuevo sistema **Comunicación a Acompañantes de Pacientes en Osakidetza**.

El licitador deberá describir la metodología de trabajo propuesta para la consultoría cuyo objeto será tratar aspectos clave para lograr el éxito del proyecto como:

- **Análisis de los Procesos Candidatos a ser contemplados en el Sistema**, con el fin de inventariar y diseñar los diferentes casos de uso e identificar los requerimientos funcionales y técnicos que debe cubrir el sistema.
- **Definición y Modelo de Integración con otros sistemas**.
- **Definición y Diseño de la arquitectura tecnológica** de la aplicación, y de las necesidades de sistemas, componentes y elementos de software que garanticen la escalabilidad y continuidad del servicio. Se deberá incluir una descripción detallada de la infraestructura requerida para los diferentes entornos de trabajo.

El resultado de la consultoría deberá tener el visto bueno de **Osakidetza**.

2.2.2 Desarrollo de la solución

En esta línea de trabajo se diseñará y construirá la solución según los requerimientos indicados en la línea de consultoría.



En esta línea de trabajo se realizarán al menos las siguientes actividades:

- Construcción de la solución.
- Implantación en entorno de Pruebas (Preproducción)
- Diseño de pruebas: integradas (casos de uso).
- Pruebas de rendimiento y carga.

2.2.3 *Implantación y Despliegue*

En esta línea de trabajo se llevarán a cabo las actividades de implantación de la solución ofertada, en base al diseño de arquitectura definido y la estrategia de despliegue propuesta en la línea de consultoría, incluyendo las tareas de gestión del cambio, formación y soporte durante la vigencia del contrato.

2.2.3.1 Implantación

En el despliegue de la solución deberán incluirse al menos las siguientes actividades:

- Definición de la estrategia de despliegue y comunicación de la nueva solución.
- Se tendrá en cuenta una implantación inicial en una Organización que actuará de Piloto y el despliegue posterior al resto de Organizaciones.
- Asistencia técnica y funcional durante toda la fase de despliegue en los centros
- Seguimiento y control de los resultados del despliegue, resolución de incidencias, etc.
- Soporte técnico de sistemas y atención al funcionamiento y rendimiento eficiente de la solución implantada y de los entornos de soporte de la misma.
- El adjudicatario deberá colaborar en el diseño de los procedimientos de atención utilizando los canales y medios habituales que propone **Osakidetza**.
- Optimización y mejora de la solución implantada.

2.2.3.2 Formación

La planificación, gestión y ejecución de la formación, correrá a cargo del proveedor, que formará directamente a los siguientes tipos de usuarios:

- **Formación a referentes/administradores:** el adjudicatario formará a los referentes dentro del personal del **Osakidetza** que indique la dirección del proyecto. La formación deberá ser la suficiente para que los referentes puedan realizar la parametrización del sistema.
- **Formación a usuarios:** orientada a los usuarios finales de la aplicación y enfocada al uso de los distintos módulos y funcionalidades que componen la solución.
- **Formación técnica.** Orientada al departamento de informática y destinada a la capacitación tanto para conocer en detalle la funcionalidad ofrecida por la Solución a implantar, como la correcta administración, configuración y operación de la misma. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha del sistema.

La preparación del material formativo, documentación y guías de uso de las diferentes funcionalidades que ofrezca la solución ofertada, será tarea del proveedor, que deberá proporcionar puntualmente antes de que cualquier formación tenga lugar o cualquier funcionalidad entre en producción.



2.2.4 Mantenimiento y Soporte

2.2.4.1 Atención a consultas y Soporte

El proveedor ofrecerá el servicio de soporte de todas las aplicaciones e integraciones relacionadas en este expediente desde el arranque del sistema de información hasta la finalización del contrato.

El soporte tendrá varios niveles (1er nivel de soporte y 2do nivel de soporte). Este soporte se proveerá en horario de oficina (08:00 a 18:00) y tendrá las siguientes características:

- **Soporte de 1º Nivel:** El licitador deberá incluir en su propuesta un servicio de **soporte telefónico ofertado físicamente desde el territorio nacional** para la:
 - Resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación.
 - Resolución de incidencias que podrían derivar en el escalado al 2º nivel de soporte.
- **Soporte de 2º Nivel:** El licitador deberá incluir en su propuesta un equipo de **soporte con capacidad para desplazarse** a cualquiera de las unidades de la red, en caso necesario, para la:
 - Resolución de incidencias derivadas del 1º nivel de soporte: La empresa adjudicataria se ocupará de la resolución de errores/problemas conocidos de la aplicación con el ANS acordado durante la vigencia del contrato. Estos acuerdos de nivel de servicios (ANS) podrán ser renegociados a petición de **Osakidetza** anualmente.
 - Gestión de las diferentes alarmas automáticas de los sistemas de monitorización de servicios.
 - Registro, seguimiento y resolución de las peticiones de mejora solicitadas, y que se gestionarán mediante el Sistema de Gestión de la Demanda corporativo de **Osakidetza**.
 - Soporte al usuario a la hora de configurar, hacer cambios organizativos, consultas, fórmulas o reglas especiales, etc.

Ambos equipos de soporte harán uso del Sistema de Gestión de Incidencias corporativo de **Osakidetza**.

Las herramientas de gestión a utilizar en este contrato son las siguientes:

- La herramienta utilizada por el 1º nivel de 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, es el producto **HP-PPM** (Project and Portfolio Management).

El acceso a este servicio de Atención a Consultas y Soporte podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager
- **Vía HP-PPM:** Registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono:** Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán





realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato

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.

2.2.4.2 Mantenimiento de Producto

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Licencia corporativa de los productos ofertados y capa de servicios construida para las integraciones requeridas en el contrato.
- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de los productos ofertados.
- **100 horas de mantenimiento evolutivo**, para cubrir necesidades específicas de **Osakidetza**.

2.2.4.3 Mantenimiento Correctivo/Preventivo/Perfectivo

Este servicio contempla actividades propias de la operativa sobre incidencias, así como las tareas propias de la gestión de un servicio de esta naturaleza.

En el aspecto operativo, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias surgidas en las aplicaciones software incluidas en este expediente, la resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en las mismas, el soporte a consultas como medio de atención a usuarios y la resolución de peticiones.

En relación al equipamiento suministrado, se garantizará la correcta operativa del mismo en todo momento, realizando las reparaciones y/o sustituciones, si no fuera posible reparación.

Las actividades que se incluyen para la realización del **mantenimiento correctivo** abarcan desde la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis, diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por **Osakidetza**), hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

La puesta en producción de todo mantenimiento correctivo deberá ir acompañada de la correspondiente documentación en la que se indiquen claramente los errores que corrige, así como la relación de incidencias registradas que soluciona.

Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

La resolución de un error en producción puede motivar el **despliegue de equipos de desarrollo para edición de parche y actuaciones presenciales**, si fuera necesario en **modalidad 24x7**.

Toda petición de mantenimiento correctivo, así como las actividades asociadas a la





petición, quedarán registradas en la herramienta de gestión de incidencias y peticiones de **Osakidetza** y deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente, indicando al menos la definición del problema y su solución, junto con el resultado de las pruebas realizadas.

Dentro del **mantenimiento Preventivo** se incorporan todas las intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. Incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos, etc.

El **mantenimiento Perfectivo** comprende mejoras en la operativa actual del software que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.

2.3 Productos a obtener

El resultado final consistirá en la implantación del **Sistema de Comunicación a Acompañantes de Pacientes en Osakidetza** en todos los centros de la Organización, junto con la documentación del Sistema.

Los productos a obtener serán, como mínimo, los siguientes:

- Planificación del proyecto
- Especificaciones hardware y software necesarias para la implantación de la solución.
- Documento detallado de Diseño del Modelo de Datos.
- Documentación técnica de la solución.
- Informes de seguimiento del proyecto.
- Aplicación implantada en producción.
- Manual de Usuario.
- Manual de Explotación.
- Manual de Instalación.





3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

Justificación de la ausencia de división por lotes

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones.

La realización de estos trabajos implica una coordinación y vinculación entre las labores para evitar situaciones de inconsistencia y posibles duplicaciones, que pondrían en riesgo el servicio perseguido y, por tanto, de la gestión que Osakidetza podría desarrollar haciendo uso del mismo.

Siendo los motivos técnicos y organizativos:

- La coordinación entre los diferentes servicios al integrarse en un solo lote mejora de manera evidente al:
 - Proporcionar una solución técnica global que facilita la implantación de la Solución y la consecución de plazos.
 - Evitar los problemas de coordinación entre responsables de distintas empresas adjudicatarias lo que influye positivamente en la calidad de los servicios.
 - Anular las coincidencias y duplicidades de puestos de trabajo y medios materiales que se dan cuando más de una empresa trabaja en el mismo ámbito y en diferentes lotes. Con ello, se coordina la ejecución y la prestación de los diferentes servicios de manera única.
 - Asegurar la gestión integral del proyecto de Osakidetza unificando la gestión, optimizando sinergias y facilitando la coordinación en un marco de trabajo interoperable.
 - Facilitar la compartición de recursos entre los distintos servicios solicitados pudiendo asumir tareas diversas.
- La existencia de un único interlocutor para Osakidetza permite:
 - Evitar la descoordinación tanto para la gestión del proyecto como para los Responsables funcionales y Responsables de negocio de Osakidetza.
 - Simplificar los trámites administrativos, informativos y operativos en la relación de Osakidetza con una única empresa adjudicataria.
 - Reducir el tiempo de resolución de problemas por la desaparición de intereses diferentes de empresas y lotes.
 - Facilitar el análisis, la búsqueda de alternativas de gestión al disponer de un único prestatario concentra toda la información relativa al servicio.
 - Facilitar el seguimiento de la ejecución y calidad del servicio minimizando los problemas a la hora de identificar responsabilidades, especialmente ante incidencias de incumplimientos en materia de prestación y calidad de los servicios.

Al no proceder la división por lotes será motivo de exclusión no presentar oferta a la totalidad del alcance del expediente.





4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El marco regulatorio de los trabajos objeto 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.





5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE

5.1 Requisitos normativos por lote

No procede.





6 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

La solución a desarrollar se caracterizará por cumplir los criterios funcionales y tecnológicos que a continuación se relacionan.

6.1 Requerimientos Funcionales

A continuación, como introducción al sistema, se identifican los principales subsistemas que integran los procesos relacionados con el sistema **Comunicación a Acompañantes de Pacientes en Osakidetza**:

- Módulo de **Administración y Configuración**
 - Seguridad y Accesos
 - Catálogos del Sistema
 - Parametrización del Sistema
- Módulo de **Comunicación a Pacientes y Acompañantes**
 - Datos Contacto de Pacientes y Acompañantes
 - Censos de Pacientes
 - Gestor de Comunicaciones
- **Estadísticas y Explotación** de la Información

6.1.1 Requerimientos Generales

El sistema deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- **Integrado** con el resto de sistemas de los que puede recuperar información relevante para toda la gestión de envíos de textos informativos de forma automática y/o manual, como se describe en el apartado “*Integración con otros Sistemas de Información*”.
- **Identificación proactiva de eventos / situaciones que intervienen en las reglas de comunicación** a partir del registro realizado en las Aplicaciones Asistenciales, principalmente en el HIS Corporativo de Osakidetza: eOsabide y otros que se identifiquen.
- El sistema deberá dar respuesta, en caso de existir interés por sustituir las soluciones implantadas actualmente en la red, garantizar la cobertura completa de la funcionalidad en uso.
- La solución propuesta deberá ser **multi-idioma**, garantizando al menos la implantación en euskera y castellano.
- **Osakidetza**, dispone de una **plataforma analítica consolidada**, basada en la solución Oracle Analytics Server (en adelante **OAS**), a la que habrá que aprovisionar de los datos producidos en los desarrollos comentados.

En estos apartados se detallan los requerimientos de cada funcionalidad del sistema.

6.1.2 Módulo de Administración y Configuración

6.1.2.1 Seguridad y Accesos

El sistema ofertado permitirá la gestión de roles de usuarios y la trazabilidad completa





de la actividad de estos.

El sistema debe contemplar, al menos, los siguientes perfiles:

- **Superadministrador:** Tendrá permisos para gestionar la configuración de todas las Organizaciones de Servicios de Osakidetza
- **Administrador:** Tendrá permisos para gestionar la configuración en un ámbito restringido de su Organización de Servicios
- **Punto de Atención:** Dirigido a profesionales del área administrativa y profesionales sanitarios. Entre otras funcionalidades, siempre en coherencia con los criterios de confidencialidad existentes en Osakidetza, podrá:
 - Registrar y gestionar la información necesaria de los pacientes que dan su aprobación para activar el sistema de comunicación vinculado a un proceso asistencial concreto
 - Acceder al censo de pacientes que se encuentran en el centro y área sanitaria a las que tenga acceso en Osabide, desde donde podrá monitorizar y administrar los protocolos de comunicación vigentes.
- **Estadísticas:** Podrá consultar estadísticas en función del alcance de visibilidad que se le otorgue:
 - Ámbito Global de todas las OSIs: con capacidad para obtener estadísticas con visión:
 - Corporativa, de toda la Organización
 - Restringido a OSI/Centro.

6.1.2.2 Catálogos del Sistema

El sistema propuesto ofertará una gestión corporativa y única de los principales catálogos (centros, servicios, secciones, profesionales, mensajes tipo, etc.), valorándose positivamente la posibilidad de personalización a nivel de Organización/Centro de ciertos atributos de estos catálogos.

Se deberán detallar los mecanismos que garanticen la gestión, mantenimiento e integridad de estos catálogos.

- **Catálogos de Estructura Organizativa** corporativo. Se deberá integrar con los catálogos corporativos de eOsabide (codificación corporativa)
 - OSI
 - Área Asistencial
 - Centro
 - Servicio/Sección
 - Unidad de Enfermería
 - Puntos de Atención: camas, boxes, quirófanos
- Catálogo de **Mensajes Tipo** “SMS”
 - Al menos en los idiomas euskera y Castellano





- Podrá combinar información de las ubicaciones de los puntos de atención del centro
- Tipos de Mensajes: Bienvenida, Traslados, Evolución, Manuales (Improvisados), Despedida, Invitación a Cumplimentar Encuesta de Satisfacción, etc.
- **Canales de comunicación:** Inicialmente el sistema se activará exclusivamente para el envío de mensajes SMS, pero se diseñará teniendo en cuenta la posibilidad de, en un futuro, ofrecer otros canales como Correo electrónico o Mensajería Instantánea (WhatsApp, Telegram o similar)

Permitirá el registro de los parámetros de configuración para usar cada canal admitido.
- **Protocolos de Comunicación:** Un Protocolo de Comunicación permitirá identificar y describir el marco conceptual asociado a los diferentes modelos de comunicación que se implanten en los centros, normalmente vinculados a un proceso asistencial concreto, por ejemplo: Cirugía infantil, Ingreso en la Urgencia, Ingreso de paciente renal en la Unidad de Diálisis.

6.1.2.3 Parametrización del Sistema

El sistema incluirá, dentro del proyecto, un módulo o herramienta de configuración o parametrización del software, debiendo soportar la concurrencia de usuarios en su uso.

Esta herramienta será la que permitirá definir los **elementos y características** necesarias para definir las **reglas de negocio** en el envío de mensajería, asociados a los Procesos Asistenciales que se identifiquen.

Debe contemplar, al menos, los siguientes Procesos Asistenciales:

- Circuito de las intervenciones quirúrgicas programadas (Adultos y Pediatría)
- Circuito de Ingreso, Traslado y Alta en las áreas de Hospitalización y Urgencias

Este módulo será clave en las tareas relacionadas con:

- La implantación y puesta en marcha del sistema en los procesos asistenciales (casos de uso) que se identifiquen para su activación y posterior mantenimiento.
- Permitirá parametrizar y configurar las adecuaciones/mejoras que se identifiquen en los procesos de comunicación ya operativos.
- La implantación y activación de nuevos casos de uso que se decidan incorporar de forma progresiva.

El sistema deberá aportar la flexibilidad y versatilidad necesarias para garantizar que los centros puedan realizar adecuaciones en la configuración establecida, con el soporte del adjudicatario durante el proyecto, y una vez finalizado este, con un nivel de autonomía suficiente para responder a las necesidades surgidas.

Para la definición de las reglas que rigen la lógica de envío de información a pacientes y acompañantes, se tendrán en cuenta conceptos clave como:



- Los criterios de inclusión y exclusión de un paciente en las rutas informativas
- Cambios en la situación del paciente (por ejemplo, un fallecimiento)
- Los eventos/situaciones que el sistema deberá detectar de forma automática:
 - Cambios en la ubicación del paciente: permite hacer seguimiento de su evolución: Ingresos/Traslados/Altas
 - Solicitud de pruebas diagnósticas complementarias
 - Identificar tiempo de estancia continuado en un punto de atención
- Los tipos de envío de mensajes:
 - Mensajes automáticos
 - Mensajes manuales
- El momento de envío:
 - En tiempo real
 - Diferido (con un decalaje de tiempo establecido en cada caso)
 - Con una periodicidad establecida (cada hora, cada 3 horas ...)
- La gestión de estados de los Mensajes, por ejemplo:
 - Enviado
 - Programado
 - Cancelado Manual
 - Cancelado Automático
 - Etc.

El sistema debe permitir configurar reglas de envío de mensajes asociados a las rutas asistenciales y a los eventos que deben desencadenar el envío de un mensaje informativo

El sistema deberá aportar facilidades para incluir excepciones en las que se debe evitar el envío de mensajes informativos, por considerarse contraproducente o por implicar la finalización del proceso de comunicación vinculado a un paciente.

6.1.3 Módulo de Comunicación a Pacientes y Acompañantes

6.1.3.1 Datos Contacto de Pacientes y Acompañantes

El sistema facilitará el registro de toda la información necesaria para incluir al paciente en el programa de comunicación, teniendo en cuenta los aspectos normativos que regulan la Ley de Autonomía del Paciente y con arreglo a los protocolos que se establezcan en la Organización.

El sistema facilitará el acceso directo al Registro de Datos Contacto de Pacientes y Acompañantes desde otros sistemas, sin necesidad de realizar login, garantizando la autenticación y confidencialidad necesarios, mediante gestión de token o similar. El licitador podrá proponer otra solución alternativa, y será de aplicación si una vez valorada por **Osakidetza**, ésta da su conformidad.

- El sistema recibirá los parámetros necesarios para funcionar, por lo menos:
 - CIC: Código de Identificación Corporativo de Paciente
 - Centro/Servicio y Área Asistencial de conexión
 - Idioma
 - Profesional (DNI)

La información que deberá mínimamente deberá recoger el sistema será:





- Datos Identificativos de Paciente
- Protocolo de Comunicación
- Datos de contacto: Pudiendo limitar el número de acompañantes admitidos por paciente (parametrizable por centro):
 - N.º de Teléfono
 - Preferencias: se podrá establecer la ventana horaria e idioma de preferencia de recepción de comunicaciones
 - Horario de descanso
 - Idioma de Preferencia
- Al registrar la información se enviará un SMS de bienvenida para verificar el correcto registro y recepción
- Registro de personas a las que el paciente solicita de forma expresa NO informar.
- Consentimiento Informado

6.1.3.2 Censos de pacientes

El sistema contará con Censos de Pacientes que permitan a los profesionales supervisar el estado del sistema y hacer seguimiento de la actividad relacionada con la comunicación a Pacientes y Acompañantes, así como realizar determinadas acciones a nivel individual o colectivo.

El sistema facilitará el acceso directo a los Censos desde otros sistemas, sin necesidad de realizar login, garantizando la autenticación y confidencialidad necesarios, mediante gestión de token o similar. El licitador podrá proponer otra solución alternativa, y será de aplicación si una vez valorada por **Osakidetza**, ésta da su conformidad.

- El sistema recibirá los parámetros necesarios para funcionar, por lo menos:
 - Centro/Servicio y Área Asistencial de conexión
 - Idioma
 - Profesional (DNI)

Los censos se adecuarán a las necesidades específicas del Área Asistencial y Circuitos de comunicación que se implementen en el Sistema.

Opciones de Filtrado por:

- Intervalo de fechas
- Protocolo de Comunicación
- Niveles de la Estructura Organizativa:
 - Centro (determinado por el perfil del usuario)
 - Área Asistencial
 - Unidad de Enfermería
 - Servicio / Sección
 - Ubicación: Cama/Box/ Bloque-Quirófano
- Paciente: por criterios CIC (Código de Identificación Corporativo), Nombre y Apellidos, etc.

Resultado de la Búsqueda (Relación de Pacientes):



- CIC (Código de Identificación Corporativo)
- Unidad de Enfermería
- Ubicación del paciente
- Nombre y Apellidos
- Teléfonos de contacto
- Si existe una Solicitud Expresa de No Comunicación

Acciones:

- Limpiar Pantalla
- Buscar
- Auditoría: Consultar detalle de la secuencia de SMSs e información detallada de éstos, como un cuaderno de bitácora.
- Actualizar datos de contacto o dar alta del paciente en el Sistema de Comunicación
- Envío manual de SMS
- Pausar /Reactivar el envío de SMS de un paciente o de forma masiva (selección múltiple o todos)
- Parar definitivamente el envío de SMS de un paciente o de forma masiva (selección múltiple o todos)

6.1.3.3 Gestor de Comunicaciones

El Gestor de Comunicaciones constituye el motor del sistema, deberá englobar todos los componentes software encargados de:

- Identificar las situaciones que se producen durante el proceso asistencial que intervienen o pueden intervenir en el workflow del sistema de envío de comunicación:
 - Altas/Bajas de pacientes en los circuitos de comunicación
 - Ingresos/traslados/Altas
 - Programación Quirúrgica
 - Solicitudes de Pruebas Complementarias
 - Y las que se determinen en la fase de análisis
- Aplicar la lógica correspondiente a las **reglas** definidas en el Módulo de Configuración y planificar la mensajería correspondiente que podrá ser:
 - Enviada en tiempo real.
 - Enviada en diferido: Esta situación se podrá producir, por ejemplo:
 - si el evento se sucede en ventana de descanso de la persona a contactar
 - si la regla lo determina (A las N horas del alta enviar invitación para contestar una encuesta de satisfacción del servicio prestado)
- Debe garantizar que la información que se envía sigue rigurosamente la secuencia cronológica en la que se suceden los hechos durante el proceso asistencial.
- Aplicar criterios de obsolescencia, de forma que se pueda evitar el envío de un mensaje informativo que, por alguna circunstancia, ya no aplica enviar por haber superado el tiempo de vigencia.



- Mantener un cuaderno de bitácora con información detallada de toda la actividad del sistema, incluidas las causas que motivan un envío de información y datos de la mensajería que genera.

6.1.4 Estadísticas y Explotación de la información

El sistema deberá cubrir las necesidades de **reporting**, tanto a nivel de estadísticas como de informes o consultas, que permitan a los perfiles de gestión del servicio realizar un seguimiento y control adecuado de la actividad del sistema.

La definición e incorporación al sistema del conjunto mínimo de informes y listados que se establezcan como necesarios por parte de cada UC se deberá incluir dentro de las tareas y plazos de implantación del proyecto.

La información se podrá explotar a diferentes niveles, permitiendo la aplicación de Filtros/Agrupaciones dentro de la Estructura Organizativa, así como otros que se identifiquen en la fase de análisis.

Se diferencian 2 tipos de necesidades de explotación de datos, que se traducirán en:

- **Módulo de Informes y Estadísticas de Gestión Operativa:**
Se construirá en la propia herramienta ofertada, haciendo uso de las capacidades de analítica de la misma.
- **Modelado de Datos analítico en la Plataforma Analítica de Datos Corporativa de Osakidetza** (OAS – Oracle Analytics Server):
Para ello se deberán realizar al menos las siguientes tareas:
 - Definición de las dimensiones e indicadores básicos.
 - Procesos ETL (Extracción, transformación y carga).

6.2 Requerimientos Tecnológicos:

6.2.1 Requerimientos tecnológicos generales

- Los desarrollos, deberán cumplir con las directrices y especificaciones técnicas de los Sistemas de Información de **Osakidetza** en el ámbito TIC, recogidas en el **Anexo I** de este mismo documento.
- Deberá garantizarse la **compatibilidad** con las especificaciones de:
 - Puesto cliente de Osakidetza (versiones de maqueta vigentes)
 - Plataforma de Virtualización de aplicaciones VMware Horizon
- El nuevo sistema se consolidará como **una solución centralizada y ubicada en el Centro de Proceso de Datos**, en adelante CPD, de la Dirección General, ubicado en Vitoria-Gasteiz.
- La **autenticación de acceso al sistema** se realizará, dependiendo del método de acceso:
 - Acceso directo: con la integración al Directorio Activo (LDAP) de Osakidetza
 - Acceso con autenticación previa desde otro Sistema de Información: con una solución basada en la autenticación con tokens



- Debe de tener en cuenta los principios de **accesibilidad** (Real Decreto 1494/2007, Directiva (UE) 2016/2102)
- La herramienta debe cumplir con la regulación europea de protección de datos, conocida como Reglamento General de Protección de Datos (**RGPD**), en cuanto a la metodología para incluir la privacidad desde el diseño. Se incluirá la realización del **Análisis de Riesgos para Derechos y Libertades** de las personas y si procede, la **Evaluación de Impacto sobre la Protección de Datos**.

6.2.2 Integración con otros Sistemas de Información

Dentro del ecosistema de aplicaciones de Osakidetza con las que se prevé integración se identifican las siguientes:

6.2.2.1 Osategi. Gestión de Pacientes

Osakidetza dispone de una plataforma de Catálogos Corporativos, en la que están disponibles actualmente las entidades de Callejero y la BBDD Corporativa de Pacientes, ofertando los servicios de datos necesarios para consulta sobre estas entidades desde aplicaciones externas.

6.2.2.2 e-Osabide

La integración con el HIS corporativo de **Osakidetza** debe de ser completa, de forma que la información administrativa resida en un único lugar y no se produzcan redundancias.

El HIS de **Osakidetza**, incluye, carácter general, las siguientes funcionalidades:

- Base de datos de pacientes de la CAPV compartida con la Atención Primaria y en sincronía con la TIS de Sanidad.
- Base de datos de recursos, medios y profesionales de **Osakidetza**, debidamente estructurados en jerarquía y compartida con la Atención Primaria:
 - Base de datos de catálogos y maestros corporativos compartidos con la Atención Primaria.
 - Codificaciones diagnósticas.
 - Catálogos de información clínica.
 - Vademécum.
 - Callejero.
 - Catálogos codificados de las diferentes áreas funcionales del software.
- Procesos de Admisión y alta médica y administrativa incluyendo la gestión de procedencias desde diferentes ámbitos asistenciales.
- Gestión de ambulancias.
- Planificación quirúrgica (Quirófanos)
- Gestión de Citas (Consultas y Pruebas)
- Gestión de Radiología
- Rehabilitación y Lista de Espera
- Hospital de Día Médico
- Hospital de Día Quirúrgico
- Archivo y gestión de Historias Clínicas de centro
- Farmacia – Unidosis
- Prescripciones y Recetas





- Facturación y Costes
- Sistema de seguridad y control de accesos

6.2.2.3 Osabide Global. Estación clínica

Estación Clínica de Osakidetza. Desde este sistema el clínico puede realizar cualquier acto médico interactuando con cualquiera de los sistemas departamentales, consolidando la verdadera Estación Clínica.

Se compone de diferentes módulos que constituyen Sistemas de Información diferenciados en sí mismos, pero que comparten la misma base de información de la HC:

- Urgencias: Orientado al Área Asistencial de Urgencias
- Hospitalización: Orientado al Área Asistencial de Hospitalización tradicional
- CCEE: Orientado al Área Asistencial de Consultas Externas
- Hospitalización a Domiciliación a Domicilio
- Hospital de Día
- Atención Primaria.

6.2.2.4 Enkistagune

Osakidetza dispone de una Plataforma de Encuestas de Propósito General: **Enkistagune**. El sistema admitirá la posibilidad de enviar en un mensaje el link (url) para invitarle a cumplimentar una encuesta de satisfacción anónima.

El adjudicatario se compromete a integrar el nuevo sistema de información con nuevas aplicaciones corporativas que pudieran surgir, a lo largo del contrato, y a modificar y mantener las integraciones existentes si hubiera cambios en los procedimientos y políticas corporativos.

6.2.2.5 Gestor Documental

Osakidetza está implantando el producto Documentum de EMC, como Gestor Documental, proyecto Dokugune.

El sistema propuesto deberá almacenar y consumir los informes (Consentimientos Informados y Revocaciones) de este repositorio.

6.2.2.6 Firma Biométrica

Osakidetza dispone en la actualidad de una solución de Firma Biométrica basada en el producto SealSign de Eleven Paths (Telefónica).

El sistema propuesto deberá gestionar la firma de documentos del usuario a través de esta solución.

La firma del profesional se realizará a través de la firma con certificado de profesional, emitido por Izenpe, y disponible para todos los profesionales de **Osakidetza**.



6.2.2.7 Plataforma de Business Intelligence: Oracle Analytics Server (OAS)

Osakidetza dispone de una Plataforma de Analítica de Datos basada en el producto comercial Business Intelligence: Oracle Analytics Server (OAS)

El adjudicatario se compromete a integrar el nuevo sistema de información con nuevas aplicaciones corporativas que pudieran surgir, a lo largo del contrato, y a modificar y mantener las integraciones existentes si hubiera cambios en los procedimientos y políticas corporativos.

No forma parte del alcance de contrato el desarrollo de componentes de integración necesarios en los sistemas de información terceros que surjan derivados de este proyecto.

6.2.3 Infraestructura

El licitador deberá detallar en su oferta **las necesidades de infraestructura de soporte al sistema**, que deberán garantizar en todo momento la continuidad de servicio. **Osakidetza** una vez aprobado el dimensionamiento propuesto, será responsable del suministro de la misma.

Osakidetza proveerá las infraestructuras (hardware y software) necesarias para facilitar la prestación del servicio a los entornos imprescindibles a utilizar en el proyecto, serán al menos los siguientes:

- **Entorno de Pre-producción/certificación (integración):**
 - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
 - Su finalidad es la de las pruebas de carga y certificación de arranques o nuevas versiones de productos
- **Entorno de Producción:**
 - **Osakidetza** se hará cargo de la gestión de este entorno.
 - En caso de que se conceda acceso al entorno de producción a usuarios técnicos, el acceso se realizará bajo las condiciones previstas en este contrato con respecto al registro de accesos y las circunstancias que lo justifiquen.

Todos los entornos de trabajo se ubicarán en el CPD de **Osakidetza**.

Dado que, a priori, el equipo de trabajo desarrollará su trabajo en oficinas propias, el adjudicatario deberá asumir la instalación de las infraestructuras requeridas (entorno de desarrollo y entorno de integración) para el desarrollo del servicio, esto incluye:

- Aislamiento total (desde nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del adjudicatario.
- Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de preproducción y producción necesarios.

6.2.4 Estándares Técnicos de la Solución



Se requiere una **instalación única y centralizada de la solución**, albergada en el CPD de **Osakidetza**. El licitador deberá **proponer el modelo de arquitectura** que considere óptimo. El modelo propuesto deberá ser aprobado por **Osakidetza**.

Los desarrollos, deberán cumplir con las directrices y especificaciones técnicas de los Sistemas de Información de **Osakidetza** en el ámbito TIC, recogidas en el **Anexo I** de este mismo documento.

Sin embargo, **Osakidetza** se encuentra en un **proceso de renovación de la arquitectura tecnológica**, con el objeto de adaptarla a las prácticas más actualizadas.

Con esta renovación se persiguen los siguientes **objetivos**:

- Contar con una base tecnológica plenamente actualizada
- Profundizar en la modularización del sistema, donde cada módulo mantenga una total independencia, tanto en su versionado, como en cuanto al equipo responsable de desarrollo y mantenimiento
- Mejorar el Time to Market de los nuevos desarrollos
- Posibilitar una correcta gobernanza del sistema en Producción, optimizando la relación infraestructuras / rendimiento
- Maximizar la reutilización de código
- Automatizar al máximo las tareas de integración, pruebas, despliegue y control de calidad

Los principios en los que se basa la nueva arquitectura a implementar son los siguientes:

- API first, buenas prácticas en el desarrollo de una arquitectura apificada
- Diseño Orientado a Dominio, donde cada funcionalidad se ejecutará en un contexto acotado según el dominio de negocio
- Data-Informed / Data-Driven / Data-Centric
- Seguridad por diseño, minimizando el área de superficie de ataque y evitando la exposición de información sensible a los usuarios en caso de fallos
- Stateless, permitiendo que los servicios puedan escalar con facilidad
- Comunicaciones sobre HTTPS y mensajerías asíncronas, potenciando esta última para maximizar el desacople entre servicios
- Cada servicio de negocio en un proceso aislado, mediante contenedores
- Principio de Responsabilidad Simple
- Basado en tecnologías y protocolos estándares
- Resiliencia: solución tolerante a fallos y autoescalado en función de la demanda.
- Testing desde la concepción de la arquitectura: unitarios, de regresión y de rendimiento.
- Tiempos de respuesta bajos mediante la optimización del rendimiento del código y el escalado horizontal.
- DevOps: IC y CD desde las fases iniciales del proyecto.
- Optimización de recursos para minimizar costes.

A continuación, se relacionan las principales características que tendrá el entorno tecnológico aplicable a los nuevos desarrollos:

- **Capa de Presentación.** Aplicación SPA (Angular) con las que interactúa el usuario final. Seguirá el patrón MVVM, con una aplicación independiente por cada módulo funcional.
- **Gobierno de APIs.** Centralización del gobierno de APIs, que incluye la autenticación y autorización. Aporta servicios de seguridad, transformación,





versionado de APIs, cacheado, etc.

- **Microservicios de negocio.** Capa central de la arquitectura. Contiene toda la lógica de los procesos de negocio, las validaciones, etc. Cada microservicio es independiente.
- **Centrada en los datos.** La arquitectura gira en torno a ellos. El acceso a los datos debe ser gobernado por cada servicio, de manera independiente
- **Despliegue y QA.** En una arquitectura de microservicios, el número de despliegues aumenta considerablemente por lo que se hace necesario la **automatización de las pruebas**
- **Configuración centralizada.** Se contará con una herramienta centralizada de gestión de la configuración de los diferentes servicios, por entornos. Esto incluye cadenas de conexión, parámetros, certificados, etc.
- **Microservicios. Diseño.** Cada uno de los servicios de los módulos funcionales deberá seguir el esquema de arquitectura planteado. Es decir, cada servicio tendrá las capas especificadas en el diseño general de la arquitectura. Las capas dentro de cada servicio estarán completamente desacopladas mediante el uso de interfaces e inyección de dependencias

6.3 Herramienta de gestión en la implantación.

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.





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**.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Se requiere que al menos, el responsable del servicio, los consultores y el núcleo de desarrollo de mayor nivel (arquitectos y analistas), estén ubicados en dependencias del suministrador sitas en la Comunidad autónoma del País Vasco, con el objeto de poder atender in-situ, tanto a las actividades de soporte al despliegue del sistema, como la resolución de incidencias críticas, que pudieran requerir el desplazamiento de los técnicos a instalaciones de **Osakidetza**. Las ofertas incluirán la propuesta a este respecto.

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.

En el caso de factorías de software, el suministrador deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

Adicionalmente, y en el caso de factorías de software, se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- ✓ Titularidad del Servicio: el suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- ✓ La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.
- ✓ Infraestructura: Osakidetza deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- ✓ La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de **18 meses**.

10.3 Plan de puesta en marcha

Se deberá describir dentro del Plan de Trabajo.





11 MODELO DE GESTIÓN

El adjudicatario del expediente deberá definir el Modelo de Gestión del Servicio, basado en las mejores prácticas y normas existentes en el mercado (ISO 20000, ISO 27001, ITIL, ...) y futuras evoluciones de estos estándares.

11.1 Modelo organizativo

Para la gestión y el desarrollo del proyecto, el adjudicatario del expediente deberá detallar en su propuesta el **organigrama del equipo de trabajo**, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del contrato de este pliego. Se deberá detallar también el modelo de relación con **Osakidetza** durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá presentar en su oferta el Modelo de Relación y el Modelo Organizativo que considere más adecuado para la prestación del servicio.

11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario del contrato presentará en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y las dedicaciones por cada una de sus categorías.

Osakidetza controlará, mediante la figura de su Director de Proyecto, el cumplimiento de los términos acordados, así como la calidad y adecuación del servicio objeto de este contrato, quedando ambos sujetos a lo que marca la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (texto refundido), en cuanto hace referencia a completar los términos y calidad de los productos desarrollados.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, el adjudicatario deberá detallar los siguientes aspectos:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del proyecto objeto del presente expediente de contratación.
- Detalle del equipo total de trabajo que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría y funciones a desarrollar para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.
- Relación nominal de los participantes, junto su correspondiente documento de currículo.

11.2.1 Veracidad de los datos

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

La falsedad en los datos ofrecidos por la adjudicataria, tanto respecto a la misma como a los recursos de que disponga, conllevará penalizaciones, y en último término, en función de la gravedad de los hechos y sus consecuencias, provocará la resolución del contrato. La valoración quedará sujeta al criterio del responsable del contrato.





11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá aportar las infraestructuras informáticas, espacios y medios técnicos necesarios para la prestación del servicio y para poder integrarse en caso necesario en las herramientas y flujos de trabajo de **Osakidetza** desde la localización desde la que preste sus servicios (hardware, líneas de comunicaciones, dispositivos, herramientas con sus correspondientes licencias, entornos de desarrollo, etc.).





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 Fases del contrato

Se identifican las siguientes fases:

12.2.1 *Análisis, Desarrollo e Implantación del sistema*

En esta fase del **proyecto** se incluyen todas las **tareas necesarias** para llevar a cabo los trabajos demandados en el presente Pliego de Bases Técnicas:

- Análisis de requerimientos
- Diseño de la solución según la funcionalidad y los requerimientos tecnológicos especificados
- Desarrollo según los requerimientos indicados
- Formación, Implantación y despliegue de la solución en todas las Organizaciones de Servicio de **Osakidetza**

12.2.2 *Finalización del proyecto y Transferencia de Conocimiento*

Antes del cese o finalización de este contrato, el adjudicatario deberá garantizar el proceso de transferencia de conocimiento, mediante la entrega de la documentación que se estime oportuna e impartiendo unas sesiones de capacitación/formación sobre la solución ofertada, incluyendo al personal operativo que designe **Osakidetza**.

12.3 Modelo de control y seguimiento

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 proyecto. Se detallará su objetivo y al menos parcialmente, su contenido.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

12.4 Plan de trabajo

Se deberá describir el plan de trabajo detallado para desarrollar las tareas solicitadas, en el plazo de tiempo establecido y con la garantía de calidad requerida. Este plan de trabajo deberá detallar los servicios a prestar en cada línea de trabajo (fases de proyecto) descritas en el capítulo 2.2.



13 PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de **Osakidetza**, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de **Osakidetza**.

ANEXO I. DIRECTRICES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DET)

Ver documento: “**2023-02071 Comunicación Pacientes y Acompañantes ABIERTO PPT ANEXO I DET.docx**”

Este documento, DET (**Directrices y Especificaciones Técnicas**), contiene las Directrices y Especificaciones Técnicas de los Sistemas de Información de **Osakidetza** en el ámbito TIC.

Documento firmado por: MARIA TERESA
CUADRADO ZUBIZARRETA
En la fecha 23.10.2023 13:45:15 CEST