

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Migración de versión del software VERSIA y Mantenimiento de la solución para la Gestión integral de pacientes de Nefrología

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2023/01510

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.1.	Justificación de necesidad e idoneidad del contrato.....	3
1.2.	Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios	4
1.3.	Procedimiento de adjudicación	4
2	ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	5
2.1	Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	5
2.2	Alcance del contrato.....	5
2.2.1	Migración tecnológica	5
2.2.2	Mantenimiento y Soporte	7
3	LOTES	11
4	REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	12
5	REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE .	13
6	REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	14
6.1	Plataforma tecnológica.....	14
6.2	Herramienta de gestión del servicio	14
6.3	Metodología.....	14
7	REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES.....	15
8	VARIANTES TÉCNICAS.....	16
9	MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA.....	17
10	PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN	
	MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	18
10.1	Ubicación del equipo de trabajo	18
10.2	Plazos de entrega	18
10.3	Plan de puesta en marcha.....	18
11	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO	19
11.1	Modelo organizativo	19
11.2	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato.....	19
11.3	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato.....	19
12	EJECUCION.....	20
12.1	Condiciones de ejecución.....	20
12.2	Modelo de control y seguimiento	20
12.3	Plan de trabajo	20

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es la migración de versión del Software VERSIA para la Gestión clínica integral de pacientes de Nefrología en **Osakidetza**.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

En diciembre 2012 se formalizó el contrato correspondiente a la “Adquisición e Implantación de un Software para la Gestión clínica integral de pacientes de Nefrología (Exp.: G/160/10/0/1171/OSC1/0000/092012), con la empresa BAXTER, S. L. por un importe de 59.900,00 € (sin IVA), siendo VERSIA el producto ofertado.

El objeto principal de este expediente fue la adquisición e implantación de un sistema de Información para la Gestión del paciente en Nefrología (software) de **Osakidetza**, incluyendo el desarrollo de las integraciones requeridas con los sistemas de información corporativos.

Osakidetza tiene actualmente implantada la solución **VERSIA 1.8.4.**, versión que quedará fuera de soporte a 31/12/2023, siendo la siguiente versión de producto la identificada como **VERSIA 2023R1**.

El producto VERSIA está actualmente plenamente implantado en **Osakidetza**, siendo necesaria la migración a la nueva versión, con los requerimientos y necesidades adicionales para abordar la gestión clínica de las etapas de Enfermedad Renal Crónica Avanzada (ERCA), Diálisis Peritoneal (DP) y Hemodiálisis (HD), además de mantener las funcionalidades existentes de trasplante y registro de pacientes renales UNIPAR, así como la renovación de infraestructuras, e integración con las principales aplicaciones asistenciales corporativas de **Osakidetza** y la posterior explotación de esta información y análisis avanzado de los datos.

El objeto del contrato incluye:

- Instalación y configuración de la nueva versión VERSIA 2023R1 en los entornos Pre y Producción.
- Parametrización y configuración de la nueva instalación.
- Integración con los diferentes sistemas de información corporativos de **Osakidetza**
- Configuración de los diferentes dispositivos, incluidos los de otras marcas comerciales.
- Instalación de una solución de movilidad: App para enfermería, compatible con las tablets de **Osakidetza**
- Migración de datos desde la versión actual.
- Explotación de datos:
 - Extracción de datos a la plataforma corporativa OBI/OAS.
 - Implantación del módulo de explotación de datos con dashboard específicos para cada tipo de terapia (HD, DP y ERCA).
- Despliegue y Formación clínica en los hospitales y equipo UNIPAR.
- Plan de contingencia (ante caídas de comunicaciones...)

El alcance del proyecto abarca todas las tareas necesarias para llevar a cabo las líneas de trabajo requeridas el presente Pliego de Bases Técnicas:

- Instalación de la nueva versión, incluyendo la activación de interfaces específicos de **Osakidetza**
- Migración de datos
- Integración con aplicaciones asistenciales de **Osakidetza**
- Despliegue y Formación
- Mantenimiento y Soporte

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

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 de este expediente se extiende a todos los centros de la red con servicio de Nefrología:

- Hospital Universitario de Cruces
- Hospital Universitarios de Donostia
- Hospital Universitario de Basurto
- Hospital Universitario de Araba. Sede Txagorritxu
- Hospital Universitario de Araba. Sede Santiago
- Hospital de Galdakao
- Hospital de Zumarraga
- UNIPAR (Coordinación de trasplantes de la Dirección General)

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:

1. Migración tecnológica
 - Instalación de la nueva versión, incluyendo la activación de interfaces específicos de **Osakidetza**
 - Migración de datos
 - Integración con aplicaciones asistenciales de **Osakidetza**
 - Despliegue y Formación
2. Mantenimiento y Soporte

La línea de trabajo 1, se completará en el primer año de proyecto, quedando las tareas relativas a Mantenimiento y Soporte el siguiente año.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Migración tecnológica

Osakidetza tiene actualmente implantada la solución **VERSIA 1.8.4.**, versión que quedará fuera de soporte a 31/12/2023, siendo la siguiente versión de producto la identificada como **VERSIA 2023R1**.

Esta nueva versión incorpora además importantes mejoras, de alto interés para **Osakidetza**, tanto en el plano tecnológico (alineamiento con el Plan de Normalización de Infraestructuras tecnológicas, enmarcado en el proceso de Convergencia en EJI, proyecto BATERA), como en el plano funcional, razón por la que es imprescindible abordar la migración de versión de producto.

Las principales mejoras identificadas se detallan a continuación:

- Mejora en la experiencia del usuario. Más fácil e intuitivo
- Tecnología actualizada, abierta a mejoras tanto en la integración como en nuevas



funcionalidades

- Mejor control en las integraciones reduciendo los recursos dedicados a esa gestión
- Mayor capacidad de integración y de monitorización
- Mejora del rendimiento
- Nuevas funcionalidades de explotación de la información

La migración a la nueva versión, incluye las siguientes fases:

- Instalación de la nueva versión, incluyendo la activación de interfaces específicos de **Osakidetza**
- Migración de datos
- Integración con aplicaciones asistenciales de **Osakidetza**
- Despliegue y Formación

La migración tecnológica tendrá una **duración máxima de 1 año**.

2.2.1.1 Instalación de la nueva versión

Incluye todas las tareas relativas a la instalación la versión **VERSIA 2023R1** en la nueva infraestructura de soporte, además de la configuración de los interfaces con los sistemas asistenciales de Osabide Global y Laboratorio existentes en la instalación de **Osakidetza**

Adicionalmente se implantará una solución de movilidad para enfermería, compatible con las tablets de **Osakidetza** y el módulo de explotación de datos con dashboard específicos para cada tipo de terapia (HD, DP y ERCA).

2.2.1.2 Migración de Datos

Incluye todas las tareas requeridas para la migración de los datos de la versión actual, a la nueva versión del producto, para lo cual se deberán detallar los controles a realizar para garantizar la pertinencia e integridad de la información migrada.

2.2.1.3 Integración con Aplicaciones asistenciales, laboratorio y BI

Este es uno de los aspectos más importantes y camino crítico del proyecto.

Incluye al menos las siguientes tareas:

- Análisis completo del modelo de integración actual, identificando debilidades del modelo actual.
- Definición del modelo de integración objetivo para la nueva instalación, con la versión del producto **VERSIA 2023R1**.
- Desarrollo y/o refactorización, de todos los elementos de integración que sean necesarios para alcanzar el modelo de integración objetivo definido en el punto anterior, considerando que la integración debe realizarse en tiempo real.
- Implantación del nuevo modelo de integración propuesto.
- Integración con la solución analítica de Business Intelligence de **Osakidetza**, OAS (Oracle Analytics Server).

2.2.1.4 Despliegue y Formación

Se incluyen las tareas requeridas para el despliegue de la solución y formación a usuarios clave, incluyendo manuales formación, y coaching tras despliegue, que podrá ser in-situ.

Se deberá identificar claramente el modelo de despliegue planteado, siendo el objetivo un despliegue en Big-Bang, a todas las Organizaciones mecanizadas con la versión actual.

Se incluye en esta fase la conexión del equipamiento a la nueva instalación.

Cualquier variación sobre este modelo deberá ser aprobado por **Osakidetza**.

2.2.2 Mantenimiento y Soporte

El mantenimiento del aplicativo VERSIA 2023R1, implantado en los servicios de Nefrología de **Osakidetza** y UNIPAR, será efectivo tras finalizar el proceso de migración de la versión existente y abarcará todos los módulos existentes tras dicha migración, que se nombran a continuación:

- Módulo clínico común para el manejo de cualquier tipo de pacientes.
- Módulo específico para el manejo y seguimiento de pacientes en hemodiálisis.
- Módulo específico para el manejo y seguimiento de los pacientes en diálisis peritoneal.
- Módulo para la gestión de la lista de espera y la alarma de trasplante.
- Módulo específico para el manejo y seguimiento de los pacientes en Consulta de Prediálisis (ERCA).
- Módulo de explotación de datos con dashboard específicos para cada tipo de terapia (HD, DP y ERCA).

Tendrá una duración de 1 año.

2.2.2.1 Mantenimiento integral de la solución

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Mantenimiento software de las licencias del producto VERSIA. Por producto se entiende los módulos de las diferentes terapias, así como los dashboard correspondientes y la explotación avanzada de datos.
- 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.

La ejecución del presente contrato incluirá los servicios de mantenimiento propiamente dicho de la solución implantada. A los efectos de una mejor comprensión, se consideran los siguientes tipos de mantenimiento a realizar durante la ejecución del contrato:

- **Preventivo:** Es aquel incluye las revisiones periódicas, verificaciones calibraciones y ajustes que aseguran que la solución se mantiene dentro de sus especificaciones operativas, y previenen la aparición de fallos. En cada revisión se realizarán los ajustes, modificaciones y sustituciones que se estimen necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.



- **Correctivo:** Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del producto software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento.
- **Evolutivo:** Es aquel que incluye mejoras y nuevas funcionalidades.
 - Cambios de versión evolutivos relativos a las nuevas funcionalidades y parches de seguridad desarrollados. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas versiones (grandes evolutivos), como en parches del tipo Maintenance Release (pequeños evolutivos).
 - Evolutivos solicitados por **Osakidetza**: Cualquier petición recibida durante la prestación del servicio, será convenientemente registrada y analizada para valorar su inclusión en el RoadMap del producto con el objetivo de mejorar progresivamente el producto ofertado y asegurar que responde a las necesidades del cliente.

2.2.2.2 Atención a Consultas y Soporte

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 de la aplicación contratada/instalada.

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.

Se incluyen también los servicios de consultoría requeridos para el correcto análisis y explotación de datos, así como generación de informes y estadísticas para registros y/o



publicaciones.

2.2.2.2.1 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 la solución VERSIA en nuevas Organizaciones, derivadas de la creación o fusión de Organizaciones ya existentes.

2.2.2.2.2 Horario de prestación del servicio

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- Lunes a viernes: de 8:00h. a 20:00h

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.

2.2.2.2.3 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 ser inferior a 30' en el horario establecido.
- **Tiempos de intervención:** tiempos máximos de primera respuesta/intervención en función de la gravedad de la incidencia:

Nivel de Gravedad	Tiempo Máximo (L-V)
Grave	<4h
Alta	<8h
Media	<NBD (Siguiendo 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

Un lote

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.

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 VERSIA estará implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, y dará servicio de forma centralizada a toda la red.

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 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

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 detallará en el Plan de trabajo.

11 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

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 personales adscritos a la ejecución del contrato

Detalle del equipo total de trabajo, que los licitadores consideren necesario, identificando la categoría, dedicación y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego.

11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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

12 EJECUCION

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: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 10.07.2023 13:45:15 CEST