PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación del mantenimiento Sistema Corporativo Multicentro para la gestión de la Imagen Cardiológica de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2024/02162

0. INDICE

0. INDICE 2
1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 5
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 6
1.3. Procedimiento de adjudicación 6
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 7
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 9
2.2. Descripción del alcance para el Soporte y Mantenimiento 11
3. LOTES 19
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT 19
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 19
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 19
5.1. Requisitos normativos por lote 19
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 20
6.1. Requisitos técnicos no excluyentes. 20
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 20
8. VARIANTES TÉCNICAS 20
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 20
9.1. Muestras 20
9.2. Presentación de producto 20
9.3. Visita de obra 20
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 20
10.1. Fases del servicio 20
10.1.1. Modelo de Soporte y Mantenimiento 21
10.1.2. Puesta en marcha del servicio corporativo. 21

10.2. Ubicación de la prestación del servicio 21
11. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO 22
11.1. Equipo organizativo 22
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 22
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 24
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 24
12.1. Condiciones de ejecución. 24
12.1.1. Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos 24
12.1.2. Modelo de control y seguimiento 25

1. OBJETO DEL CONTRATO

En el Marco Estratégico 2023-2025 del Departamento de Salud se indica que la calidad asistencial y la modernización del sistema de salud tienen mucho que ver con la adecuación y la renovación de equipamientos, tecnología e instalaciones. De hecho, en la línea 4 se especifican como objetivos; optimizar la capacidad asistencial mejorando los resultados y la eficiencia del sistema, actualizando y modernizando las infraestructuras y la tecnología.

Se ha indicado la necesidad de avanzar en la adecuación de las infraestructuras tecnológicas de soporte a los sistemas de información con estándares de mercado para impulsar la transformación digital. Así como, la reingeniería de los sistemas de información, alineándolos con los nuevos modelos y tecnologías emergentes que aporten mejoras y valor añadido.

El reto de Osakidetza es avanzar hacia modelos eficientes y optimizados en la gestión de sus procesos, dotando a sus profesionales de herramientas que faciliten el acceso a la información y diagnóstico. Siendo vital la interconexión entre las plataformas tecnológicas existentes, así como la incorporación de nuevas tecnologías, bajo estándares de servicio ya definidos.

Osakidetza, tiene implantado una solución para unificar todos los sistemas existentes en los distintos hospitales de Osakidetza para poder disponer de un único Sistema Corporativo de Imagen Cardiaca en base al producto IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution.

Dicha homogeneización permite a la organización facilitar la unificación, evolución y mejora de los procedimientos de trabajo en relación a aspectos técnicos y organizativos, mediante un Sistema de captura e informado de la imagen, adecuado a los requerimientos de los servicios de Cardiología en Osakidetza.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del Software IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution de Philips instalado en Osakidetza para su utilización en la actividad asistencial.

Este contrato, es parte de un proceso paulatino que, pretende dotar a Osakidetza y a sus profesionales de un modelo de trabajo corporativo que posibilite la capacidad de integrar el equipamiento electromédico en la Historia Clínica, adaptándolo a las

necesidades actuales de todos los servicios implicados en la atención al paciente y teniendo en consideración los avances que ha sufrido esta tecnología en la última década.

Mediante un **Modelo Corporativo**, que facilite:

- A los **clínicos,** contar con **acceso a toda la información existente desde un único lugar o sistema** independientemente del lugar en el que al paciente se haya realizado la prueba diagnóstica.
- Evolucionar y homogeneizar la capacidad existente para la Red.

Obteniendo los siguientes beneficios:

- **Estandarización de procesos**.
- Centralización del **Mantenimiento**, una cobertura evolutiva para todos.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Lo licitado a través de este contrato permitirá a Osakidetza dotar a los servicios que utilizan dicho software de una situación homogénea en cuanto a su versionado y soporte, lo que permitirá garantizar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas y asegurando el mantenimiento de las instalaciones existentes y todo ello mediante la aplicación de:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento predictivo

La prestación del servicio a la que obliga el contrato tiene como fin:

- Asegurar el correcto funcionamiento de los activos objeto del contrato mediante la realización de las tareas técnicas preventivas o correctivas necesarias para minimizar el número de paradas como consecuencia de averías o funcionamiento incorrecto.
- Realizar las operaciones de mantenimiento de acuerdo con normas, procedimientos y técnicas de uso reconocido, con el fin de garantizar la funcionalidad.
- Dotar a todos los centros de Osakidetza de la mejor cobertura y procedimientos iguales en la resolución de incidencias.

Proporcionar periódicamente información detallada sobre el desarrollo del servicio. Para ello, se llevará, un seguimiento de las incidencias.

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

La plataforma de imagen cardiológica dota a Osakidetza de un Sistema para uso de los servicios de Cardiología de forma que los usuarios cuenten con la información desde un único interfaz común a toda la organización e integrada con los Sistemas de Información y la Historia Clínica Electrónica de Osakidetza.

Un Sistema Corporativo Común para que facilita:

- Dotar a los servicios de Cardiología de una Estación especializada integrada con la Historia Clínica Electrónica de Osakidetza y que alberge los datos históricos de los Sistemas actuales de forma que los usuarios cuenten con toda la información desde un único punto de acceso o interfaz.
- Facilitar la compartición de información en la Organización.
- Disponer de un mantenimiento y un soporte del software unificado, permitiendo una mejor asistencia y un ahorro en los costes.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del Software IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution de Philips instalado en Osakidetza para su utilización en la actividad asistencial, con el mismo nivel de cobertura para todos los centros.

El alcance del contrato es la prestación del servicio de soporte, mantenimiento y evolución del Software. Dicho software ha de estar integrado con la Historia Clínica Electrónica mediante la plataforma de integración C05 y el Sistema de Gestión de Imágenes PACS.

Osakidetza tiene adquirido e instalado las siguientes licencias:

Licencia corporativa (ilimitada por licencia) para la realización de informes de ecocardiografía	Licencia corporativa ilimitada del módulo de informes IntelliSpace Cardiovascular
Licencia corporativa (ilimitada por licencia) para la visualización	Licencia ilimitada corporativa del visor web de revisión mediante línea de histórico o timeline IntelliSpace Cardiovascular

Funcionalidad y licencias necesarias para la creación de una base de datos de única instancia, pero con capacidad multicentro	Licencias para funcionalidad multi-institución
Integración y licencias necesarias para permitir la llamada en la misma interfaz del módulo de informes al software de análisis multimarca.	Licencia de integración de los módulos de análisis QLAB y TOMTEC
Interfaz y licencias necesarias para la llamada al módulo de realización de informes o módulo web desde la Historia Clínica Electrónica mediante URL Parametrizada con los datos de la prueba.	Licencia para llamada web mediante URL parametrizada
Licencias Multimarca: Al menos cuatro licencias flotantes de análisis de cálculo de Strain totalmente automático del ventrículo izquierdo (sin clicks para la identificación de las vistas de las distintas cámaras). Al menos cuatro licencias flotantes de análisis de cálculo de Strain totalmente automático de la aurícula izquierda (con detección automática del contorno de la cámara sin clicks). Al menos cuatro licencias flotantes de análisis de cálculo de Strain totalmente automático del ventrículo derecho (con detección automática del contorno de la cámara sin clicks). Al menos cuatro licencias flotantes de análisis de volúmenes 3D de ventrículo izquierdo	4 x licencias flotantes de análisis de autostrain de ventrículo izquierdo Multimarca 4 x licencias flotantes de análisis de autostrain de auricula izquierdo Multimarca 4 x licencias flotantes de análisis de autostrain de ventrículo derecho Multimarca 4 x licencias flotantes de análisis de 3D de ventrículo izquierdo Multimarca 1 x licencia flotantes de análisis de 3D de ventrículo derecho Multimarca
Necesidades de análisis y posproceso: El licitador deberá proveer de un Sistema que permita mantener o mejorar las prestaciones funcionales de análisis disponibles actualmente.	10 licencias para el cálculo de Strain de Ventrículo izquierdo compatibles con equipos Philips 10 licencias para el cálculo de volúmenes 3D compatibles con equipos Philips
Se requiere la correcta integración e identificación de datos de electrocardiografía en el Sistema de gestión.	N/A a este mantenimiento
Mejora Licenciamiento DICOM	N/A
Mejora Licenciamiento Análisis multimarca en imagen intervencionista	4 licencias análisis coronaria QCA en imagen intervencionista 4 licencias análisis ventrículo izquierdo LVA en imagen intervencionista
Mejora Licenciamiento en Cardiología Pediátrica	Licencia corporativa para el uso de los valores normales del Hospital Children's Hospital de Boston

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las organizaciones a las que van a las destinado el expediente se circunscribe s las siguientes Organizaciones Sanitarias Integradas (OSI[1]).

OSI	Hospital de Referencia	Cartera de Servicios Cardiología
Organización Sanitaria Integrada Araba	HU Araba	Completa
N/A	Hospital de Santa Marina	pruebas funcionales cardíacas
Organización Sanitaria Integrada Barakaldo-Sestao	Hospital San Eloy (BARAKALDO)	Hospitalización. Amb. Barakaldo / Amb. Sestao
Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao	Hospital de Galdakao-Usansolo	Hospital/Consultas/Urgencias
	Hospital de Gernika-Lumo	ECG-Holter-Ecocardiograma
Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto	Hospital Universitario Basurto	Hospitalización/Consultas/ Urgencias
Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces	Hospital de Cruces	Completa
Organización Sanitaria Integrada Uribe	Hospital de Urduliz Alfredo Espinosa	Eco / Consultas / Urgencias
Organización Sanitaria Integrada Donostialdea	Hospital de Donostia	Completa
Organización Sanitaria Integrada Goierri-Alto Urola	Hospital Zumarraga	Consultas Externas Hospital 800consultas / año
Organización Sanitaria Integrada Bidasoa	Hospital Bidasoa	Consultas externas. Ecodoppler, Holter y pruebas de esfuerzo.
Organización Sanitaria Integrada Debabarrena	Hospital Mendaro	Especializada Hospital + Consultas
Organización Sanitaria Integrada Alto Deba	Hospital Alto Deba	
Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea	N/A (Consultorios y Centros de Salud)	

[1] Organización Sanitaria Integrada. La estructura organizativa denominada OSI, enmarcada en el Plan Estratégico de Osakidetza, es un modelo de atención integral que supera la fragmentación asistencial entre Atención Primaria y Especializada, y se responsabiliza de una demarcación geográfica determinada, en coordinación con los servicios no solo sanitarios, sino también sociales de otras instituciones

2.1.1. Integración con C05.

Con el objetivo de garantizar la continuidad asistencial, Osakidetza ha establecido que C05-Electromedicina es la Plataforma Corporativa para la Integración de los resultados de las pruebas electromédicas en la Historia Clínica electrónica y el intercambio de información entre dispositivos y aplicaciones médicas en base a procesos.

La incorporación de la plataforma C05-Electromedicina para la creación y modelado de los diversos procesos de intercambio de información entre los dispositivos y aplicaciones médicas ha permitido a Osakidetza obtener los siguientes beneficios:

- Disponer de una **plataforma única** para aportar soluciones de integración a todo tipo de dispositivos y soluciones de electromedicina.
- Disponer de una única forma de diseñar y plantear las soluciones de integración e intercambio de información.
- Utilizando estándares clínicos como DICOM para la gestión de las imágenes y mensajería HL7 para la recepción y envío de orígenes, ordenes de trabajo, así como resultados de las pruebas realizadas.
- Mantener y securizar un único punto de control para los procesos de integración e intercambio de información.
- Obtener la capacidad de aplicar reglas de negocio y seguridad corporativas de una manera conjunta.
- Minimizar los recursos técnicos necesarios para la integración de soluciones de electromedicina.
- Posibilitar la aplicación de una metodología de mejora continua en estos procesos.
- Aportar un interlocutor común a los distintos fabricantes y marcas para la optimización de su relación con **Osakidetza**.
- Evitar la necesidad de múltiples proyectos con sus servidumbres, esfuerzos y costos.

En la actualidad esta plataforma se encuentra dando servicio a nivel corporativo a toda la Red de Osakidetza,

- Está implantada en arquitectura de escalabilidad horizontal y alta disponibilidad.
- Presta servicio a equipamiento de electromedicina en cada una de las Organizaciones de Servicio Integradas, en un total de más de 150 centros incluyendo la totalidad de áreas asistenciales.

C05 proporciona actualmente las siguientes funcionalidades básicas relacionadas con la gestión de los procesos relacionados con los resultados del equipamiento de electromedicina:

- Gestión de los orígenes y órdenes de trabajo de las pruebas (citación, censos de hospitalización y urgencias, etc.).
- Envío de listas de trabajo a las aplicaciones y equipos que lo requieren.
- Adquisición y homogeneización de los resultados de las pruebas, ya sean informes, datos o imagen.

- Aporte de los criterios de seguridad corporativos en la recepción de los resultados (identificación del profesional, identificación del paciente, validación de resultados, etc.).
- Envío de resultados a los distintos repositorios corporativos (Gestor documental, Sistemas Externos, Osabide, etc.,).
- Gestión de los circuitos de integración relacionados con la imagen médica.
- Monitorización y alertas clínicas.

C05 se encuentra implantado a nivel corporativo en una arquitectura de escalabilidad horizontal que cumple con los estándares marcados por EJIE para este tipo de arquitecturas.

2.2. Descripción del alcance para el Soporte y Mantenimiento

El presente contrato se adjudicará para la prestación del servicio de mantenimiento del Software IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution instalado para su uso clínico Osakidetza, así como la infraestructura corporativa instalada al efecto.

El presente pliego de prescripciones técnicas regulará y definirá el alcance y condiciones de prestación de servicios, sistemas técnicos, procesos, métodos, normas, y recursos, tanto técnicos como humanos, que regirán la contratación del Mantenimiento del Software IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution en los Centros de Osakidetza. La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este Pliego, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, teniendo ambos, carácter contractual.

Se entiende por servicio de mantenimiento de equipamiento al conjunto de actividades, procesos, metodología y recursos que se aplican con el objetivo de conservar los equipos/software y las instalaciones propias para su funcionamiento en condiciones óptimas, conseguir su disponibilidad el mayor tiempo posible y de forma más eficaz y económica a largo plazo, así como para prolongar su vida útil en las mejores condiciones de uso para las prestaciones para las que fueron diseñados, manteniendo los parámetros de seguridad y respetando la normativa vigente.

La empresa adjudicataria deberá considerar la ejecución de **todas aquellas tareas necesarias para asegurar la correcta puesta en marcha del contrato** en cada una de las organizaciones sanitarias contempladas en el presente expediente.

El servicio de mantenimiento contratado estará orientado al software IntelliSpace Cardiovascular Image and information management solution e instalaciones del mismo, incluyendo la asistencia técnica, soporte 24X7, desplazamientos, dietas, transportes y demás gastos que puedan derivarse de su cumplimiento.

Para todas aquellas instalaciones objeto de este expediente se realizarán los tipos de mantenimiento que se describen a continuación:

2.2.1. Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario elaborará un plan de mantenimiento preventivo que describirá las actuaciones que piensa llevar a cabo sobre cada instalación, de forma programada y en los que se incluirán todas las actividades que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos/software desde el punto de vista funcional. Dicho plan podrá ser modificado anualmente, previa aprobación del responsable de Osakidetza, en función de los datos históricos obtenidos, ajustándose a las necesidades reales de los centros, siempre y cuando supongan una mejora y no contravengan las recomendaciones establecidas por el fabricante y de acuerdo con la legislación vigente.

En los aspectos vinculados a cuestiones relativas al Software, el adjudicatario deberá:

- Responsabilizarse de aquellas actividades que recomendadas por el fabricante deriven de posibles vulnerabilidades del software que lo hagan susceptible a posibles ataques cibernéticos. Todo ello sin perjuicio de otras normativas de obligado cumplimiento que Osakidetza pudiera publicar en el futuro.
- Asumir la actualización del software y parches recomendados por el fabricante.
- Presentar la gestión de proyecto de actualización del sistema.
- Realizar las pruebas de funcionamiento previo a la puesta en producción de la nueva versión del sistema.
- Revisión preventiva periódica de su plataforma de integración (servidores, servicios, etc.) verificando que no se llenan discos, que está todo ok, etc.

Los programas de mantenimiento preventivo deberán ser confeccionados por el adjudicatario en un plazo máximo de cuatro meses desde el inicio de sus operaciones y podrán ser modificados en coordinación con Osakidetza.

2.2.2. Mantenimiento Correctivo

El adjudicatario realizará todas las intervenciones necesarias en los equipos/software incluidos en el alcance del servicio, para un estado óptimo de uso y funcionamiento en los plazos exigidos en estos pliegos.

Si las reparaciones implicaran parada de equipos o instalaciones o riesgo de parada de otras instalaciones o equipos subsidiarios en marcha, se requerirá la autorización previa del responsable de Osakidetza/ OSI correspondiente y serán realizados de forma que interfieran lo mínimo posible en la actividad asistencial.

En los aspectos vinculados a cuestiones relativas al Software, el adjudicatario deberá:

- Responsabilizarse de aquellas actividades que, recomendadas por el fabricante deriven de posibles vulnerabilidades del software, que lo hagan susceptible a posibles ataques cibernéticos. Todo ello sin perjuicio de otras normativas de obligado cumplimiento que Osakidetza pudiera publicar en el futuro.
- Asumir la regeneración y reinstalación del software y parches recomendados por el fabricante.
- Cuando se produzcan incidencias o averías, el adjudicatario estará obligado a ayudar en la resolución de las mismas, siempre que sea requerido, inicialmente en el análisis del problema y si es de su responsabilidad, corrigiendo la causa de la misma. Asimismo, deberá revisar los mensajes no procesados o procesados incorrectamente, ejecutándolos de nuevo con el fin de que lleguen a la HCe lo antes posible.
- Como tareas de mantenimiento correctivo se incluyen las relacionadas con el software, así como el correcto funcionamiento (configuración) de la plataforma de integración del proveedor.
- Se incluyen todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en el plazo más breve posible, así como a la correcta interlocución con el resto de colaboradores (EJIE, IoMT, Informática OSI).
- Se incluyen las adaptaciones necesarias del software en el caso de evolución del SO Windows de los PC Cliente.
- Se incluyen las adaptaciones necesarias del software en la plataforma de integración en caso de evolución de Osakidetza, así como en el caso de que el software de integración del proveedor haya quedado obsoleto en cuanto a las versiones estándar de SO Servidor y BBDD.

- No se incluyen dentro del mantenimiento correctivo la resolución de incidencias de comunicaciones, hardware, etc., no obstante, el adjudicatario estará obligado a colaborar en la puesta en marcha de la integración, cuando la anomalía haya sido resuelta.

Deberá lograr que tanto las partes integrantes como los componentes de los equipos se hallen en perfecto estado de funcionamiento tomando las acciones necesarias que posibiliten la puesta en funcionamiento de los mismos.

2.2.3. Mantenimiento Predictivo

Que sea capaz de generar incidencias de manera automática, recogiendo los posibles errores ocurridos durante la operatividad de estos equipos, que se recibirán y analizarán por el personal del servicio remoto con el objetivo de predecir posibles elementos defectuosos o si es necesario planificar la intervención de algún técnico antes de que el usuario haya detectado algún problema.

2.2.4. Asistencia técnica 24*7

El horario mínimo de atención para las incidencias no graves será el siguiente:

- Cinco días a la semana, sin incluir fines de semana ni festivos.
- Asistencia de 8:00 a 18:00 horas.

El horario de atención mínimo exigido para el personal de guardia será el siguiente:

Soporte de incidencias críticas que impliquen parada total de servicio a nivel corporativo (toda la instalación) o a nivel Hospital (un centro de la red) permitirán la localización y presencia física en caso de requerirse durante los 365 días del año las 24 horas del día y estarán contenidas dentro de la adjudicación, por lo que será por cuenta de la empresa adjudicataria la prestación de las mismas. Se establece un tiempo máximo de respuesta de 60 minutos.

El Mantenimiento deberá incluir los Soportes de Mantenimiento 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.

Asistencia en el centro – acceso remoto

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

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

2.2.5. Gestión de Incidencias con Service Manager

Los 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**.

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

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 teléfono**: Usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de los componentes objeto del contrato.

Se incluyen, además:

- El canal que se utilizará para la prestación de este servicio será a través de un correo electrónico habilitado para ello y un teléfono de contacto para la resolución de incidencias más técnicas.
- La monitorización del servidor irá a cargo Osakidetza, en base a las alertas definidas previamente. Notificando al Soporte Técnico Proveedor, en caso de requerir su intervención.
- El mantenimiento y el correcto funcionamiento del hardware y de la infraestructura informática de comunicaciones necesaria para el

funcionamiento de la solución será responsabilidad de Osakidetza. Notificando al Soporte Técnico del Proveedor, en caso de requerir su intervención.

- Las incidencias relacionadas con el Software de Cliente, se realizarán mediante el procedimiento de gestión de incidencias definido al efecto. Siendo responsabilidad del adjudicatario la resolución de las mismas en los equipos y clientes integrados.
- El adjudicatario estará obligado a colaborar con los servicios de informática de las OSI, cuando por labores de evolución interna (PC cliente, cambios en SO, etc.) en caso de ser necesaria la reinstalación del software en el PC Cliente, apoyando técnicamente y aportando procedimientos Setup de instalación del mismo.
- Cuando se produzcan incidencias no previstas, derivadas de caídas en las comunicaciones o caídas en servidores y que deriven en la necesidad de volver a levantar o relanzar los servicios de la plataforma de integración. Son situaciones que, aunque se producen esporádicamente han de ser resueltas rápidamente.

2.2.6. Tiempos de respuesta

En lo referente a los niveles de servicio deberán mantenerse las siguientes ratios:

- El tiempo máximo de respuesta será el siguiente:
    - Horario de oficina: 2 horas desde la notificación de la incidencia
    - Fuera de Horario de oficina: primera hora del día siguiente válido
- Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia.

Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al Cliente de una versión de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia desde su diagnóstico será de:

- 24 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación)
- 48 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema)

- y una semana natural en el resto de los casos.

Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

Se registrarán todas las incidencias y dará contestación a las mismas, a través de la herramienta de gestión del servicio planteada por Osakidetza.

2.2.7. Formación al usuario

El adjudicatario deberá aportar los conocimientos de sus técnicos de aplicaciones para poder llevar a cabo formaciones a fin de:

- Realizar evaluaciones periódicas de las técnicas configuradas en los equipos con respecto a aquellos procedimientos clínicos que en realidad se llevan a cabo. En caso de que se considere que puedan establecerse otras mejores, la empresa adjudicataria a través de su técnico de aplicaciones realizará una propuesta de mejora y de implementación que cuente con su colaboración.
- De solicitarse, se realizará al menos una formación anual al personal clínico relativa al manejo de equipos, tanto en lo que se refiere a la selección de parámetros como a los diferentes modos de funcionamiento.
- En caso de ser solicitado, el responsable de aplicaciones prestará asesoramiento a la OSI para el mantenimiento de la configuración óptima del equipo.
- El adjudicatario pondrá siempre a disposición de los usuarios la documentación vinculada al correcto uso y utilización del equipamiento y deberá existir el compromiso acordado de formación al personal responsable de la OSI para los nuevos equipos con los que se pueda incrementar el contrato.

2.2.8. Gestión documental

El adjudicatario deberá colaborar activamente con Osakidetza en la actualización y mantenimiento del inventario de equipamiento/licenciamiento, informando activamente de las altas y bajas que en ámbito de sus responsabilidades surgieran durante del desarrollo del contrato.

Además de lo anterior, deberá aportar en formato electrónico los manuales técnicos y de uso de los equipos objeto del contrato, así como los datos históricos sobre el mantenimiento de los equipos en los que hubiera intervenido hasta la fecha del presente contrato. En este concepto se incluirá toda la información procedente

de las intervenciones de mantenimiento, incluyendo aspectos administrativos y contables.

La empresa adjudicataria podrá utilizar sus propias herramientas de gestión para el seguimiento y elaboración de informes, siempre y cuando esto no sea en detrimento de la gestión informatizada planteada por Osakidetza.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. PPT

No hay.

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

El contrato se regirá por:

- Las cláusulas contenidas en este pliego y las especificaciones del PCAP que forma parte integrante del mismo.
- Por cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto a nivel estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.
- Legislación vigente en materia de Normativa Sanitaria, de Protección de Datos y de Acceso a la Historia Clínica tanto a nivel nacional como autonómico.

La no mención expresa de la totalidad de normativas que sean de aplicación no exime a la empresa adjudicataria de su cumplimiento.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

5.1.1. Lote 1: Requisitos normativos y etiquetas

No procede

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

No procede.

6.1. Requisitos técnicos no excluyentes.

No procede.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

No procede.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

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 DE MARCHA

10.1. Fases del servicio

La ejecución del contrato se ajustará a las siguientes fases.

10.1.1. Modelo de Soporte y Mantenimiento

El licitador deberá definir de forma detallada en su oferta, el modelo de soporte y mantenimiento que corresponderá a la descripción indicada en el apartado 2, identificando de forma clara sus características.

10.1.2. Puesta en marcha del servicio corporativo.

El licitador deberá presentar un cronograma detallando las tareas a realizar en cada uno de los centros para la puesta en marcha del soporte corporativo.

10.2. Ubicación de la prestación del servicio

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.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario, se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física y de accesos establecidas por Osakidetza para este tipo de servicios.

Se solicitará que, si por parte de la empresa se necesitara de un entorno de desarrollo 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.

El adjudicatario contemplará la posibilidad de realizar tareas asignadas desde las oficinas de Osakidetza en la Dirección General en Vitoria, si así se requiere.

Puntualmente, se podrá solicitar presencia in situ en alguna de las sedes o edificios (alcance geográfico de País Vasco). El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza

11. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

11.1. Equipo organizativo

El adjudicatario deberá tener a su disposición el personal y contar con los medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de licitación. Por su parte, Osakidetza establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del adjudicatario. El suministro será ejecutado con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El personal que realice el suministro dependerá exclusivamente del adjudicatario y éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir bajo su exclusiva responsabilidad las disposiciones vigentes, o que se dicten en un futuro, en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando Osakidetza exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones anteriormente indicadas.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo del cumplimiento del contrato. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario queda obligado a presentar, previo requerimiento de Osakidetza, cuanta documentación se le solicite, al objeto de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

El suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El personal adscrito a la ejecución del contrato no tendrá vinculación con OSAKIDETZA y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición el personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias, con el dimensionamiento y dedicaciones requeridas, para llevar a cabo las tareas demandadas para la ejecución del contrato y poder cumplir con los hitos establecidos.

A continuación, se especifican los roles mínimos identificados a los que deberá dar respuesta la empresa adjudicataria para la ejecución del presente contrato, y que se acompañarán del equipo de trabajo necesario para la ejecución de los trabajos solicitados en los plazos requeridos.

- **Jefe/a o Director/a de Proyecto,** que será el responsable último del contrato y de la disposición de los medios y su coordinación para cumplimiento de los objetivos del proyecto (plazos, calidad, alcance...).

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en su oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Asimismo, el suministrador deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordados que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos que se señalan a continuación, facultará a **Osakidetza** para calificar dicha modificación como una rotación no planificada. La reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 30 % del Equipo en un año) faculta a **Osakidetza** para instar a la resolución del contrato.

La empresa adjudicataria incorporará el organigrama de la empresa. A su vez detallará la plantilla de personal que trabaja en la empresa y que podría asignar a este proyecto, indicando número de intérpretes por idioma, así como la estructura y procedimientos que empleará para la gestión del servicio.

Los daños y perjuicios que por cualquier motivo (mala práctica, negligencia, dolo, etc.) pudiera ocasionar el personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria en la ejecución del servicio, serán responsabilidad del contratista.

El personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamientos genéricos establecidas para el desarrollo de este tipo de servicios. Si el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el

cumplimiento de su cometido, la Dirección General podrá exigir al adjudicatario la sustitución del trabajador para la realización de los servicios objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de todo el personal propio o subcontratado que emplee en la ejecución de los trabajos contratados. Quedará obligada, del mismo modo, al cumplimiento de la legislación laboral vigente en referencia a dicho personal.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

No procede.

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

12.1. Condiciones de ejecución.

En ningún caso la empresa adjudicataria podrá realizar acciones de comunicación y/o difusión del proyecto sin la debida autorización previa de Osakidetza.

12.1.1. Condiciones vinculadas a la ejecución de los trabajos

Los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria se consideran “llave en mano”, por lo que éste deberá aportar todas las prestaciones y servicios que sean necesarios, excepto aquellos que de forma explícita se hayan establecido como fuera del alcance del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria aportará todas las herramientas que pueda ser necesario para llevar a cabo las tareas requeridas para la ejecución del contrato.

En el desarrollo de los trabajos objeto del servicio es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa que sea de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que realiza, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos.

12.1.2. Modelo de control y seguimiento

La ejecución del contrato se realizará bajo la tutela de la Dirección General quien en cualquier momento podrá realizar la inspección de las instalaciones y supervisar el funcionamiento del servicio.

No podrá modificar durante la vigencia del contrato, las condiciones de la oferta que sirvieron de base para la adjudicación, sin previa autorización escrita de la Dirección General.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer de todos los permisos y licencias exigibles para el desarrollo de su actividad. Previo a la firma del contrato, el adjudicatario presentará dichas licencias y permisos.

Si durante la duración del contrato fuesen exigidas otras licencias o autorizaciones, el contratista viene obligado a su obtención y presentación, sin que ello implique coste alguno para la Dirección General.

La calificación de la calidad del servicio y el criterio de imposición de sanciones es exclusiva de la Dirección General, a través del órgano que tenga asignado a tal fin. Para ello, la Dirección General, goza de las más amplias facultades de comprobación del servicio, y de dirección e inspección. En consecuencia, la Dirección General de Osakidetza podrá imponer al adjudicatario la entrega de cuanta documentación estime oportuno, de todo orden en cuanto se refiera a la prestación del presente servicio.

Establecerá los sistemas de Control de Calidad periódicos que considere oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad del servicio ofrecido. De las anomalías observadas se dará cuenta al adjudicatario.

Se suscribirá un Acta en el momento de la inspección en la que se hará constar la calidad del servicio y será firmada por el responsable del contrato.

Con independencia de los controles y comprobaciones antes señalados, la Dirección General por decisión de sus órganos competentes podrá establecer Comisiones de control, con el cometido de vigilar los posibles incumplimientos. La Dirección comunicará al adjudicatario los nombres de las personas que compongan dichas comisiones o acreditará la condición de éstos debidamente.

La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento de la Dirección General cualquier incidencia que se produzca en el citado servicio con la mayor brevedad posible.

Documento firmado por: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 13.11.2024 14:49:28 CET