



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Mantenimiento del Sistema de Información
ONKOBIDE (producto Farmis Oncofarm)
para el proceso farmacoterapéutico del
paciente oncológico en Osakidetza**

2024/01439



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	4
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
2.3	Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel	6
2.4	Mantenimiento de Producto	6
2.5	Mantenimiento Correctivo/Preventivo/Perfectivo	6
2.6	Gestión y Administración del Servicio	7
3	LOTES.....	8
3.1	Lotes: Objeto / Descripción / Códigos	8
4	REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES	9
5	REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTE 10	
5.1	Requisitos normativos por lote	10
6	REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	11
6.1	Plataforma tecnológica	11
6.2	Herramienta de gestión del servicio	11
6.3	Metodología	11
7	REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES	12
7.1	Requisitos técnicos excluyentes por lote	12
7.2	Requisitos técnicos no excluyentes por lote	12
7.3	Número máximo de lotes a los que licitar	12
7.4	Número máximo de adjudicatarios por lotes	12
8	VARIANTES TÉCNICAS	13
9	MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA	14
9.1	Muestras	14
9.1.1	Forma de presentación.....	14
9.1.2	Normas para la identificación de las muestras.....	14
9.1.3	Presentación de las muestras (unidades y destinos)	14
9.2	Presentación de producto	14
9.3	Visita de obra.....	14
10	LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA/PLAN DE PUESTA EN MARCHA	15
10.1	Ubicación del equipo de trabajo.....	15



10.2	Plazos de entrega.....	15
10.3	Plan de puesta en marcha	15
11	MODELO DE GESTIÓN	16
11.1	Modelo organizativo.....	16
11.2	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	16
12	EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO	17
12.1	Condiciones de ejecución	17
12.2	Modelo de control y seguimiento.....	17
12.2.1	Indicadores de Servicio	17
12.2.2	Indicadores de Calidad.....	19
12.3	Plan de trabajo.....	19



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es el mantenimiento del sistema de información ONKOBIDE, basado en la solución Farmis_Oncofarm, que cubre el circuito completo de prescripción en el paciente oncológico (prescripción, validación, preparación y administración), cuyo alcance se extiende a los 5 grandes hospitales de **Osakidetza** (Cruces, Basurto, Galdakao, Donostia y HUA) y al centro Onkologikoa, vinculado a esta Organización.

El presente contrato incluye:

- Mantenimiento de las licencias de los siguientes productos implantados:
 - Farmis_Oncofarm
 - Plataforma de integración, basada principalmente en Servicios Web (WS).
 - Integración con el equipamiento robótico de las Organizaciones, destacando la integración con Robot Kiro y ZDS, de Onkologikoa.
- Servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel, de los productos implantados.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza contrató en mayo del 2017 un proyecto para la adquisición e implantación de una solución software que cubriese el circuito completo de prescripción en el paciente oncológico (prescripción, validación, preparación y administración, exp.: G/160/21/0/1256/OSC1/0000/092016. Se adjudicó a la empresa INFORMÁTICA MEDICO FARMACÉUTICA S.L., y se materializó con la adquisición de “Licenciamiento Corporativo” del producto Farmis_Oncofarm, propiedad de INFORMÁTICA MEDICO FARMACÉUTICA S.L y con la implantación en los 5 hospitales con tratamiento oncológico de la red de Osakidetza.

La vinculación de Onkologikoa a **Osakidetza**, en vigor desde el 1 de enero de 2019, dentro de la estrategia del Plan Oncológico de Euskadi 2018-2023, requiere la extensión de este sistema de información corporativo, solución Farmis_Oncofarm, al nuevo centro vinculado, razón por la cual se contrata en septiembre de 2019, la implantación en este centro, (exp.: G/160/11/0/1061/OSC1/0000/062019).

El sistema de información ONKOBIDE, basado en la solución comercial Farmis_Oncofarm, está plenamente implantado en los hospitales de **Osakidetza** y desde enero de 2020 su mantenimiento depende de la empresa, INFORMÁTICA MEDICO FARMACÉUTICA S.L (exp. G/205/11/1/1563/OSC1/0000/102019). El presente expediente pretende contratar los servicios soporte y mantenimiento del producto Farmis_Oncofarm, que siga garantizando el soporte y el mantenimiento correctivo y adaptativo de este software.

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

Son las siguientes:

- Hospital Universitario Donostia (HUD)
- Hospital Universitario Araba (HUA)
- Hospital Universitario Cruces (HUC)
- Hospital de Galdakao-Usansolo (HGU)
- Hospital Universitario Basurto (HUB)
- Onkologikoa, centro vinculado a **Osakidetza**

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

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.3 Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas e incidencias técnicas y funcionales de usuarios, respecto a las aplicaciones objeto del contrato.

Este equipo actuará como soporte de 2ª nivel de las aplicaciones contratadas.

Además de los desplazamientos derivados de las tareas de soporte y mantenimiento, se detallan a continuación 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 productos Farmis_Oncofarm.

2.4 Mantenimiento de Producto

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Licencias corporativas de los productos Farmis_Oncofarm y capa de servicios.
- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap y evolución del producto, **al menos 1 actualización/año.**

2.5 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.

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.

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 la comprobación de consistencia de los datos, pruebas de carga 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.

2.6 Gestión y Administración del Servicio

El suministrador se responsabilizará de la gestión del contrato, de la gestión del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, gestión de la organización estructural y de trabajo de sus equipos y de generar la documentación necesaria.

Se contemplan principalmente los siguientes tipos de funciones:

- Priorización, coordinación, supervisión y seguimiento general de los servicios incluidos en el contrato.
- Coordinación con unidades funcionales de **Osakidetza**.
- Coordinación y supervisión de integraciones y estándares.
- Documentación, información y gestión del conocimiento.

Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al comité de seguimiento para su aprobación y control.

Se deberán cumplimentar mínimamente los informes detallados en el apartado de "Control y seguimiento" del presente pliego de bases técnicas, valorándose tanto la incorporación de indicadores como informes adicionales que proponga el licitador y que contribuyan a la mejora en la gestión del servicio.



3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede.



4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

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

- Normativa en materia de Salud.
- Normativa de Protección de Datos.
- Normativa de Seguridad de la Información.
- Normativa de Administración Digital.



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 ONKOBIDE está implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco.

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

Las herramientas a utilizar para la gestión del servicio, serán las siguientes:

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

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

6.3 Metodología

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



7 REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1 Requisitos técnicos excluyentes por lote

No procede.

7.2 Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3 Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4 Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.





8 VARIANTES TÉCNICAS

No procede.





9 MUESTRAS/ PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA

9.1 Muestras

9.1.1 *Forma de presentación*

No procede

9.1.2 *Normas para la identificación de las muestras*

No procede

9.1.3 *Presentación de las muestras (unidades y destinos)*

No procede

9.2 Presentación de producto

No procede.

9.3 Visita de obra

No procede.



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

10.1 Ubicación del equipo de trabajo

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

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

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

10.2 Plazos de entrega

El plazo de ejecución del proyecto es de 24 meses.

10.3 Plan de puesta en marcha

Se detallará en el Plan de trabajo.



11 MODELO DE GESTIÓN

11.1 Modelo organizativo

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

11.2 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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



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

12.1 Condiciones de ejecución

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

12.2 Modelo de control y seguimiento

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

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

Se deberán incluir mínimamente tres tipos de informes de periodicidad mensual:

- **Informes de Seguimiento:** Relación detallada de consultas, incidencias, problemas y peticiones, resumen acumulado del mes actual, acumulado del mes anterior y variación neta del mes, etc.
- **Informes del Nivel de Servicio:** Grado de cumplimiento de los indicadores, evolución anual, análisis de incidencias o problemas, propuestas de actuación, etc.
El análisis del nivel de cumplimiento de los Indicadores de Nivel de Servicio, se realizará en base al informe que automáticamente genera el sistema de Gestión de Incidencias y Gestión de la Demanda de **Osakidetza**.

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.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras

Independientemente de la propuesta realizada por los licitadores para el seguimiento del servicio, mensualmente se evaluarán los siguientes indicadores (ANS):

12.2.1 Indicadores de Servicio

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador
- Descripción. Descripción del indicador

- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza . Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva. Se trata de incidencias bloqueantes.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

A efectos del cálculo de indicadores, y por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Se identifican los siguientes indicadores, que aplican al Mantenimiento correctivo:

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_01	Tiempo Resolución problemas Muy Urgentes Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\text{Tiempo Resolución} = \frac{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}}{(\text{Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo} / \text{Nº total de problemas}) * 100}$	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_02	Tiempo Resolución problemas Urgentes Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\text{Tiempo Resolución} = \frac{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}}{(\text{Nº problemas Urgentes resueltos en plazo} / \text{Nº total de problemas}) * 100}$	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_03	Tiempo Resolución problemas Normales Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	$\text{Tiempo Resolución} = \frac{\text{Fecha Solución} - \text{Fecha Asignación}}{(\text{Nº problemas Normales resueltos en plazo establecido} / \text{Nº total de problemas}) * 100}$	Fecha entrega prevista	Mensual	>= 95%	Si

12.2.2 Indicadores de Calidad

Corresponden a los errores del proveedor, y se calculará tras el despliegue de una nueva versión.

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_04	Propagación de errores a Producción en nueva versión.	Número de problemas catalogados como Muy Urgentes propagados a Producción, que requieren despliegue de versión correctora	Tras implantación de versión	0	Si

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 12.07.2024 13:59:18 CEST