

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de Soporte y Mantenimiento del software TAONET para el control del paciente anticoagulado en Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: **2025/01985**

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
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	Mantenimiento integral	5
2.2.2	Atención a Consultas y Soporte	6
2.2.3	Horario de prestación de Servicios.....	7
3	LOTES	8
4	REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES.....	9
5	REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	10
5.1	Plataforma tecnológica.....	10
5.2	Herramienta de gestión del servicio.....	10
5.3	Metodología.....	10
6	VARIANTES TÉCNICAS.....	11
7	MUESTRAS	12
8	PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	13
8.1	Plan de trabajo	13
8.2	Ubicaciones.....	13
9	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO	14
9.1	Modelo organizativo	14
9.2	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato.....	14
9.3	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato.....	14
10	EJECUCIÓN.....	15
10.1	Condiciones de ejecución.....	15
10.1.1	Horario.....	15
10.2	Condiciones especiales de ejecución	15
10.3	Modelo de control y seguimiento	15

1 OBJETO DEL CONTRATO

Con fecha 5 de junio de 2015, **Osakidetza** formalizó el expediente G/110/20/1/1111/OSC1/0000/082014 para la “Adquisición de material para la determinación y control del tratamiento anticoagulante oral mediante autoanalizadores portátiles para las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza** y su ámbito comunitario”, que se adjudicó a la empresa ROCHE DIAGNOSTICS S.L. por un importe de 6.958.600 € (sin IVA) con un periodo de vigencia hasta el 04 de junio de 2019 y se prorrogó hasta el 4/ de junio de 2021 por un importe de 3.479.300€ (sin IVA). El objeto principal de este expediente fue cumplimentar las necesidades de material para la determinación y control del Tratamiento Anticoagulante Oral (T.A.O.) a través de la utilización de tiras reactivas, auto analizadores portátiles y **sistemas informáticos de gestión de dichos tratamientos**, en las Organizaciones de servicios del Ente Público **Osakidetza** y en su ámbito comunitario.

El sistema informático adquirido para la gestión integral del tratamiento anticoagulante de pacientes de **Osakidetza**, incluyendo tanto la actividad realizada por los Servicios de Hematología de los hospitales de la red, como el seguimiento realizado en los centros de Atención Primaria y el ámbito socio-sanitario, es la solución TAONET de Roche Diagnostics.

El producto TAONET está actualmente plenamente implantado en **Osakidetza**, por lo que el presente expediente pretende contratar los servicios soporte y mantenimiento de ese producto.

El presente contrato incluye:

- Mantenimiento primer nivel: a través de la línea de atención al cliente anteriormente descrito, se ofrece soporte a gestiones básicas para el trabajo diario: resolución de dudas, gestión de errores, gestión de agendas, alta Coaguchek, formación continua, etc.
- Mantenimiento evolutivo: cambios de versión evolutivos relativos a las nuevas funcionalidades y parches de seguridad desarrollados por Roche Diagnostics S.L. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas versiones (grandes evolutivos) como en Parches del tipo Maintenance Release (pequeños evolutivos).
- Mantenimiento correctivo: se incluirán todos los cambios de versión y aplicación de parches necesarios para la resolución de incidencias detectadas en el entorno de OSAKIDETZA.
- Mantenimiento de la integración del nuevo circuito de ingresados desarrollado, probado e implantado durante el ejercicio 2023.
- Mantenimiento e integraciones de todo el circuito de Autocontrol y Autoanálisis con avisos, alarmas, pacientes, cupos en OSABIDE y necesidades derivadas.
- Mantenimiento e integraciones de todo el circuito de Autocontrol y Autoanálisis con avisos, alarmas, pacientes, cupos en OSABIDE y necesidades derivadas.

- Mantenimiento de la App Mobile (con validación de usuario a través de Izenpe) y línea de atención al paciente (tanto para temas relacionados con coagulómetros de paciente como con App Mobile).
- Mantenimiento y configuración recurrente de la extensión del módulo de estadísticas con personalización de estadísticas y creación de nuevas estadísticas.
- Dentro del mantenimiento evolutivo del punto 2 se incluirá específicamente: Activación, configuración, formación, personalización (interrupciones) y mantenimiento del Módulo de ACOD.

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 todas las Organizaciones de Servicios de Osakidetza.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 *Mantenimiento integral*

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Licencia corporativa de la suite completa TAONET (TAONet, Integraciones y APP Mobile).
- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de producto, **al menos 1 actualización/año**
- **200 horas de mantenimiento evolutivo/año**, para cubrir necesidades específicas de **Osakidetza**. Las horas no consumidas en un año, se acumularán a las del siguiente.

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, distinguiendo:
 - Cambios de versión evolutivos relativos a las nuevas funcionalidades y parches de seguridad desarrollados por Roche Diagnostics S.L. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas Versiones (grandes evolutivos), **al menos 1 actualización/año**, como en parches del tipo Maintenance Release (pequeños evolutivos).
 - **200 horas de mantenimiento evolutivo/año**, para cubrir necesidades específicas de **Osakidetza**. Las horas no consumidas en un año se acumularán a las del siguiente.

El mantenimiento incluirá también, la generación y configuración del motor de estadísticas de TAONET según los datos solicitados por **Osakidetza**, en base a un modelo consensuado en la Organización.

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 de Roche, 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 de Roche para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

Se incluye en este nivel una línea de atención al paciente (tanto para temas relacionados con coagulómetros de paciente como con App Mobile).

- **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 a Roche, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, Roche 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 de Roche 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 a Roche, es decir, que sean imputables a Roche.
 - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de Roche remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.

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 Roche en las nuevas Organizaciones, derivadas de la fusión de organizaciones ya existentes.

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

2.2.3 Horario de prestación de Servicios

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar a Roche el soporte técnico necesario en intervenciones planificadas que puedan afectar a TAONet (implantación de versiones en producción, migraciones tecnológicas, intervenciones Infraestructuras, etc), incluidas aquellas que se realicen en horario no laboral.

3 LOTES

No procede.

4 REQUISITOS NORMATIVOS 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 TÉCNICOS GENERALES

5.1 Plataforma tecnológica

La solución OsaNaia está implantada en el CPD de EJIE, Sociedad Informática del Gobierno Vasco, y da 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.

5.2 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.

5.3 Metodología

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

6 VARIANTES TÉCNICAS

No.

7 MUESTRAS

No.

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

8.1 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.

8.2 Ubicaciones

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.

9 MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO

9.1 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.

9.2 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.

9.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

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

10 EJECUCIÓN

10.1 Condiciones de ejecución

10.1.1 *Horario*

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- De lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

10.2 Condiciones especiales 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.

10.3 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.

Documento firmado por: MARIA TERESA
CUADRADO ZUBIZARRETA
En la fecha 06.11.2025 12:05:39 CET