PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento y Soporte del Sistema de Digitalización de Radiología de los centros de la red de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/02837

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 3
1.3. Procedimiento de adjudicación 3
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 4
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 4
2.2 Alcance del contrato 4
2.2.1 Mantenimiento y Soporte 4
2.2.2 Migración tecnológica 7
3 LOTES 8
4 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 9
5 REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES 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
8 VARIANTES TÉCNICAS 13
9 MUESTRAS/PRESENTACIÓN DE PRODUCTO/VISITA DE OBRA 14
10 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO 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 DE SERVICIO 16
11.1 Modelo organizativo 16
11.2 Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 16
11.3 Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 16
12 EJECUCION 17
12.1 Condiciones de ejecución 17
12.2 Modelo de control y seguimiento 17
12.3 Plan de trabajo 17

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del sistema de digitalización de radiología, para los servicios de radiología de los hospitales de la red.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Osakidetza, en diciembre de 2007 emitió un expediente G140/20/0/1342/OSC1/0000/062007 para la contratación de un sistema PACS de gestión de la imagen radiológica para los principales centros de la red, proyecto que en adelante llamaremos Fase 1.

Tras el éxito de esta Fase 1, se llevó a cabo la ampliación de dicho expediente en julio de 2009, cuyo alcance serían el resto de servicios de radiología de **Osakidetza** y que en adelante llamaremos fase 2, G/150/11/0/1020/OSC1/0000/042009.

Posteriormente, la vinculación de Onkologikoa a **Osakidetza**, en vigor desde el 1 de enero de 2019, supuso también la extensión de este sistema al nuevo centro vinculado, G/160/11/0/1079OSC1/0000/062019.

Actualmente el sistema de digitalización de imagen radiológica de Agfa Healthcare está actualmente implantado en **Osakidetza**, por lo que el presente expediente pretende contratar los servicios de soporte y mantenimiento de ese producto.

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, además de a Osatek y Onkologikoa.

Se incluyen las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento y Soporte

2.2.1.1 Mantenimiento integral de la solución

Se incluye en este apartado los siguientes conceptos:

- Mantenimiento software de las licencias de la solución de digitalización de imagen radiológica, compuesta por los siguientes productos:
  - Impax Enterprise
  - Enterprise Imaging

- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de producto, **al menos 1 actualización de la solución a la finalización del contrato.** 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), **al menos 1 actualización a la finalización del contrato,** como en parches del tipo Mantenence 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 de producto Enterprise Imaging con el objetivo de mejorar progresivamente el producto ofertado y asegurar que responde a las necesidades del cliente.

2.2.1.2 Renovación de Estaciones de trabajo

En lo referente estaciones de trabajo, y en el marco del presente expediente, se realizará la renovación de las estaciones obsoletas, que ya han finalizado su vida útil y son las siguientes:

Organización	Centro	Estación Diagnóstica Barco	Estación Clínica	Total Estaciones
OSI Bilbao- Basurto	Areilza	1	1	2
	Basurto	23	14	37
	Deusto	1		1
OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces	Cruces	25	16	41
	Portugalete	1		1
OSI Donostialdea	Bidasoa	3	4	7
	Donosti		3	3
	Mendaro	1		1
	Zumarraga	1	2	3
OSI Barrualde-Galdakao	Basauri	1		1
	Galdakao	15	7	22
OSI Araba	Santiago	4		4
	Txagorritxu	12	10	22
Osatek	Osatek	3		3
	TOTAL	**91**	**57**	**148**

2.2.1.3 Atención a Consultas y Soporte 24x7

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.

2.2.1.3.1 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 Enterprise Imaging en las nuevas Organizaciones, derivadas de la creación o fusión de Organizaciones ya existentes.

2.2.1.3.2 Horario de prestación del servicio

El horario de prestación de servicios será el siguiente:

- **De Lunes a Jueves** de 08:00 a 17:00 horas.
- **Viernes** de 08:00 a 15:00

Fuera del horario regular indicado, se **habilitará un servicio de soporte 24x7.**

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.

2.2.1.3.3 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 será inferior a 30' en cualquier franja horaria, 24 horas al día, los 7 días de la semana, sean laborables o festivos.
- **Tiempos de intervención**: tiempos máximos de primera respuesta/intervención en función de la gravedad de la incidencia:

Nivel de Gravedad	Tiempo Máximo
Grave	<4h
Alta	<8h
Media	<NBD (Siguiente 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%.

2.2.2 Migración tecnológica

La implantación en el ámbito de radiología del Plan de Normalización de Infraestructuras tecnológicas de **Osakidetza**, enmarcada en el proceso de Convergencia en EJIE, proyecto BATERA, supone cambios en el software de base y en la infraestructura de soporte del sistema de radiología, con objeto de adaptarse a los continuos cambios tecnológicos exigidos por el mercado, estando estos servicios incluidos en el presente expediente.

El despliegue de las nuevas infraestructuras de soporte a la imagen radiológica, en convergencia con el proyecto BATERA, requiere también el despliegue de la nueva versión del sistema de digitalización de imagen radiológica, **Entreprise Imaging**, que se gestionará de forma coordinada con el despliegue de la infraestructuras del nuevo anillo radiológico, realizándose una actualización completa de la plataforma de radiología de Osakidetza, incluyendo en la misma la conexión de todo el equipamiento existente en la actualidad.

3 LOTES

3.1 Lotes: Objeto / Descripción / Códigos

No procede. 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 de digitalización de la imagen radiológica 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.

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 **48 meses.**

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 24.11.2022 15:03:46 CET