



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento del software GESCOT para la Gestión de Costes por paciente y enfermedad en Osakidetza

2021/02313





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	4
2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	5
2.2 Alcance del contrato	5
2.2.1 Mantenimiento integral	5
2.2.2 Soporte del producto GESCOT	5
2.2.3 Tiempo de respuesta	6
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 Infraestructura	11
6.2 Estándares	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
12.3	Plan de trabajo.....	17



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este expediente es la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del producto GESCOT, para la Gestión de Costes por paciente y enfermedad en Osakidetza

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

La Dirección General de Osakidetza, atendiendo a las líneas estratégicas del Departamento de Salud 2017-2020, estableció la necesidad de disponer de una gestión de costes por paciente y enfermedad, para la evaluación de los resultados de salud en los pacientes.

Con este objetivo, en diciembre de 2019 Osakidetza, emitió un expediente para la “Adquisición e Instalación de una solución comercial para la gestión de costes por paciente y enfermedad para Osakidetza” (exp.: G/160/20/0/1596/OSC1/0000/102019), que fue adjudicado a la empresa SAVAC CONSULTORES, S.L., y que se materializó en la adquisición de “Licenciamiento Corporativo” del producto GESCOT, propiedad de esa empresa. En noviembre de 2020 se emitió un nuevo expediente para el Mantenimiento del software GESCOT para la gestión de costes por paciente y enfermedad en Osakidetza (exp: 2020/01182) que fue adjudicado a la empresa SAVAC CONSULTORES, S.L.

Dado que el producto está implantado en Osakidetza, el presente expediente pretende contratar los servicios de mantenimiento y soporte del producto GESCOT.

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

Todas la Organizaciones de 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

El Mantenimiento ofertado incluye tanto el soporte de 1º, 2º y 3º nivel que se describe a continuación, como la edición de nuevas versiones del producto GESCOT derivadas de la propia evolución del producto.

El servicio de mantenimiento deberá incluir los siguientes aspectos:

2.2.1 Mantenimiento integral

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 estime 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. SAVAC incluirá en sus productos todas aquellas funcionalidades que considere mejoras de carácter general para la aplicación, teniendo en especial consideración aquellas propuestas por **Osakidetza**.

Se incluyen además en este apartado los siguientes conceptos:

- Acceso a las versiones del producto GESCOT liberadas, relacionadas con el roadmap de producto, **al menos 1 actualización/año**.
- Bolsa de **20 jornadas de consultor**, para atender necesidades específicas de **Osakidetza**.

2.2.2 Soporte del producto GESCOT

El servicio de soporte está encaminado a la realización de acciones para la resolución de dudas o consultas en la operativa diaria de uso del producto. En general, está orientado a cualquier actuación que tiene como objetivo ayudar al usuario en el uso del sistema, una vez el sistema está en situación de funcionamiento e incluye:

- Dudas de funcionamiento
- Dudas y/o consultas sobre las nuevas funcionalidades que pueda incorporar el producto en sus nuevas versiones.



- Soporte a la actualización de versiones.
- Información relativa al estado de incidencias, peticiones, etc
- Resolución de dudas relacionadas con la explotación de la información estándar que provee la solución.

Este servicio de soporte se presta de manera remota a través del Service Desk del adjudicatario, ajustando los circuitos de trabajo, a los flujos de información y las herramientas indicadas por **Osakidetza**.

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, aunque excepcionalmente podrá requerirse el desplazamiento a las instalaciones de **Osakidetza**.

2.2.2.2 Horario de prestación de servicios

El adjudicatario prestará los servicios indicados dentro de la franja horaria, que consideramos horario de Oficina:

- Horario de Invierno:
 - Lunes a jueves laborables: de 9:00h. a 18:00h
 - Viernes laborables: de 9:00h. a 15:00h
- Horario de Verano:
 - Durante los meses de jornada intensiva (julio y agosto), el horario del servicio de 8.00h a 15.00h.

2.2.3 Tiempo de respuesta

Las incidencias registradas se clasificarán, en los siguientes grados de Criticidad:

- **Nivel 1. Severidad Alta (Muy Graves):** Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
- **Nivel 2. Severidad Media (Graves):** Dificultad para trabajar normalmente con la aplicación. La incidencia tiene un impacto grave en el negocio, e implica una pérdida de funcionalidad parcial.
- **Nivel 3. Severidad Baja (Leves):** Degradación esporádica de la funcionalidad. La incidencia tiene un impacto bajo en el Negocio e implica una pérdida de funcionalidad parcial y sin gravedad.

Las incidencias catalogadas como "consultas" se considerarán, siempre, que tienen un nivel de gravedad "Bajo".

Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta se define como el tiempo transcurrido desde que se notifica una incidencia hasta que un técnico de la empresa realiza la primera comunicación, informando sobre el análisis de las causas de la incidencia y las

acciones a realizar, con los plazos en los que se llevarán a cabo, quedando definidos, como se muestra en la siguiente tabla, los tiempos máximos de respuesta:

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
Nivel 1	4 horas laborables
Nivel 2	8 horas laborables
Nivel 3	16 horas laborables

Para el cómputo de los tiempos, se tendrá en cuenta únicamente el tiempo transcurrido dentro del horario de servicio establecido con las siguientes particularidades:

- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca dentro del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo de respuesta a partir de la notificación al adjudicatario del servicio.
- En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laboral, o fuera del horario de servicio, se iniciará el cómputo del tiempo a las 09:00h. del día laboral inmediatamente siguiente.



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 Infraestructura

La solución GESCOT 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 Estándares

Los vigentes en **Osakidetza**.

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.

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 18.10.2021 08:14:20 CEST