PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de Soporte y Mantenimiento del sistema “ESKUTIK” para la comunicación a Pacientes y Acompañantes en Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2025/02453

ÍNDICE

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

1 OBJETO DEL CONTRATO

Con fecha febrero de 2024, Osakidetza formalizó el expediente 2023/02071 para la **"Contratación del análisis, diseño, construcción e implantación de un Sistema de Comunicación a Pacientes y Acompañantes en Osakidetza"**, que se adjudicó a la empresa INNOTU PROJECTS S.L. por un importe de 145.000 € (sin IVA) con un periodo de vigencia hasta el 13 de agosto de 2025.

El expediente se amplió en plazo hasta el 13 de noviembre de 2025 por un importe de 40.000€ (sin IVA).

El objeto principal de este expediente era abordar el **análisis, diseño e implantación de un Sistema de Información Corporativo para la Comunicación a Pacientes y Acompañantes en Osakidetza**, con el propósito de informar durante el tiempo en que se le está dando asistencia, de la situación y su evolución. Con ello, **Osakidetza** se proponía avanzar hacia una atención más transparente y cercana a los usuarios, humanizando el trato y ayudando a disminuir la ansiedad que produce en el acompañante la espera.

El sistema informático adquirido para la Comunicación a Pacientes y Acompañantes en **Osakidetza** es la solución de software comercial **Innotrack** de Innotu Projects S.L.

El producto Innotrack, cuya implantación en **Osakidetza** se denomina "**ESKUTIK**", 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 de la licencia corporativa del producto **Innotrack**
- Mantenimiento evolutivo a demanda de **Osakidetza**, con una capacidad de 500 horas anuales.
- Servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel, del producto implantado.

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 producto comercial INNOTRACK (Integraciones y Aplicación).
- Acceso a las versiones de software liberadas relacionadas con el roadmap de producto, **al menos 1 actualización/año**
- **500 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 INNOTU PROJECTS S.L. Estos nuevos desarrollos se podrán mostrar tanto en nuevas versiones (grandes evolutivos), **al menos 1 actualización/año,** como en parches del tipo Mantenence 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.

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 Innotu Projects, 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 Innotu Projects 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 a Innotu Projects, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones.

- **Mantenimiento de 3º Nivel:** Corrección de errores existentes en la aplicación Innotrack 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 Innotu, es decir, que sean imputables a Innotu.
    - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de Innotu 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 Eskutik 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 Innotu el soporte técnico necesario en intervenciones planificadas que puedan afectar a Innotrack (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 Innotrack 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 22.12.2025 12:45:08 CET