

***Servicio de Mantenimiento del sistema de gestión de Colas/Turnos de
la OSI Bilbao Basurto***

2026/01465

*Índice**Página*

1	INTRODUCCIÓN	3
2	SITUACION ACTUAL	3
3	OBJETO DEL CONTRATO	3
4	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
5	CONFIDENCIALIDAD.....	6
6	PRESUPUESTO Y PLAZOS	6
6.1	Presupuesto	6
6.2	Plazos	7
6.3	Forma de pago	8

1 INTRODUCCIÓN

La OSI Bilbao-Basurto (en adelante OSI BB) cuenta en la actualidad con un sistema de gestión de colas/turnos INNOQUEUE que da servicio a diferentes áreas y servicios del hospital.

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es la contratación del servicio de mantenimiento del sistema de colas según las condiciones que se detallan en el presente documento.

2 SITUACION ACTUAL

En la actualidad la OSI BB tiene instalado y en funcionamiento el sistema de colas/turnos en las siguientes ubicaciones del Hospital Universitario de Basurto:

- **Urgencias Generales** – Pabellón Makua
- **Urgencias Pediatría** - Pabellón Makua
- **Urgencias Ginecología-Obstetricia** – Pabellón Iturrizar
- **Bloque Quirúrgico** – Pabellón Areilza

El sistema de colas/turnos se utiliza en el Hospital de Universitario de Basurto en las urgencias de adultos y pediátricas y el bloque quirúrgico.

El sistema cuenta además con un servicio de gestión de contenidos que permite reproducción de contenidos.

Por otra parte, para dar servicio a estos sistemas se cuenta con el siguiente parque de Hardware:

PLAYERS	10
Impresoras	5

3 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal de este expediente es contratar el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo del software y el hardware del sistema de colas.

Adicionalmente se incluirá una bolsa de 55 horas anuales de mantenimiento evolutivo del software. El consumo de esta bolsa será gestionado por el responsable del contrato del servicio de informática de la OSI, no existiendo ninguna obligación para la OSI de que se consuman total o parcialmente. El contingente que no se consuma en un año pasará a incrementar las horas disponibles en los años siguientes hasta la finalización del contrato y, en su caso, sus correspondientes prórrogas. Asimismo, si al final del contrato, y sus prórrogas, quedara algún contingente de horas, la OSI no tiene obligación de consumirlas y por tanto de abonarlas.

A lo largo del presente contrato se pueden producir variaciones en los inventarios debido a nuevas implantaciones del sistema de colas/turnos, pasando estas nuevas instalaciones al presente contrato de mantenimiento desde el día de su puesta en marcha.

4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Soporte

El adjudicatario deberá proveer soporte telefónico y e-mail al servicio de informática y responsables del proyecto.

La OSI facilitará al proveedor un acceso remoto a los sistemas. No obstante, si la incidencia o actividad a realizar requiere presencia física en un centro, el contratista tendrá que acudir al mismo y no podrá repercutir a la OSI ningún gasto de transporte ni manutención, entendiéndose todos ellos incluidos dentro del precio anual del contrato.

El horario de atención y resolución de incidencias será los días laborables de 8 a 17h. No se requiere ningún servicio adicional fuera de ese horario salvo en casos puntuales y excepcionales en los que por necesidades de la actividad asistencial de la OSI una determinada actuación deba realizarse en otro horario que habrá de acordarse entre ambas partes.

El adjudicatario deberá indicar en su oferta los niveles de servicio del contrato que incluirá, al menos, información de tiempos de respuesta y de resolución de incidencias.

Mantenimiento correctivo del software

El mantenimiento correctivo incluye las actuaciones necesarias para la subsanación de errores originados por:

- Cambios y actualizaciones en sistemas operativos.
- Cambios en la estructura de acceso a datos:
 - Modificaciones en servicios WEB.
 - Modificaciones en URL-s de acceso a servicios WEB.
- Cambios en las estructuras de datos y acceso a los mismos en Osakidetza.
- Reconfiguración de sistemas por cambios funcionales o de ubicación.
- Correcciones en todas las aplicaciones que componen el sistema.
- Reconfiguración por cambios en circuitos en los sistemas existentes.
- Actualización del software de los equipos.

Mantenimiento Hardware

El mantenimiento hardware incluye:

- Revisión inicial del inventario de los equipos e informe de estado.
- Primer diagnóstico en caso de avería.
- Mano de obra de las reparaciones.
- Una revisión anual completas de los equipos.

El mantenimiento hardware no incluye los repuestos o piezas de recambio pero sí la mano de obra para la sustitución/repelación de elementos dañados en los equipos.

Nuevas implantaciones

En caso de implantar el sistema en nuevos centros, edificios o zonas de la OSI, se considerará incluido en este contrato de mantenimiento lo siguiente:

- Configuración del sistema para integración de nuevos puestos de trabajo que utilizan los sistemas.

Configuración del sistema para nuevas implantaciones siempre y cuando no sea necesario el desarrollo e implementación de nuevos circuitos.

Una vez implantado, el nuevo sistema pasará a estar cubierto por el presente contrato de mantenimiento.

Mantenimiento evolutivo

El mantenimiento evolutivo incluye cualquier tipo de desarrollo para ampliar las funcionalidades del sistema, incluidas nuevas aplicaciones relacionadas con la mejora de los sistemas de información al paciente en ámbitos como urgencia, hospitalización, explotación de datos o incluso sistemas información o de guiado a través del hospital.

La bolsa de horas se podrá emplear por lo tanto para desarrollar mejoras en los sistemas existentes o bien para ampliar el sistema a ciertos ámbitos de negocio donde no está implantado.

Documentación e inventario

El adjudicatario deberá mantener al día toda la documentación e inventario en soporte informático y deberá estar accesible en todo momento por parte de la OSI BB. Toda la documentación existente o que se genere durante el contrato es propiedad de la OSI BB.

Recursos Humanos

Las empresas interesadas en la adjudicación del contrato presentarán en su propuesta la descripción de su equipo de trabajo, especificando los recursos humanos que destinarán al proyecto, sus perfiles profesionales y experiencia dentro de las actividades objeto del contrato.

El personal necesario para la prestación de este servicio, así como aquel otro que pueda ser necesario transitoriamente, será contratado por la empresa adjudicataria, siendo por cuenta del mismo, el pago de todas las obligaciones derivadas de dichos contratos (como salarios, cuotas de la Seguridad Social, etc.). Asimismo, se incluyen dentro del contrato todos los gastos de desplazamiento o dietas por prestar asistencia insitu, cuando sea necesario, en cualquier centro de la OSI.

El personal que por su cuenta aporte el adjudicatario para este Servicio, no tendrá derecho alguno acerca de la OSI BB, ni por supuesto de Osakidetza - Servicio Vasco de Salud, ya que dependerá única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigentes y a la que en los sucesivos se pueda promulgar sin que, en ningún caso, resulte responsable la OSI BB ni Osakidetza de las situaciones o discrepancias entre el adjudicatario y sus trabajadores, aun cuando los

despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del Contrato correspondiente.

5 CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, el adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tengan acceso con motivo de esta adjudicación. A ellos accederán, exclusivamente, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato son propiedad de **Osakidetza** y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda cesión a terceros será perseguida en los tribunales.

Osakidetza se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los ficheros que se dejarán al adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones.

Bajo ningún caso ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, datos facilitados por **Osakidetza**, para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento de **Osakidetza**, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

El adjudicatario faculta a **Osakidetza** para que, al terminar el proyecto, pueda responsabilizarlo y/o repercutirle los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia y/o falta de confidencialidad del mismo.

Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPD.

6 PRESUPUESTO Y PLAZOS

6.1 Presupuesto

El presupuesto base de licitación y los plazos máximos de ejecución para este proyecto son los siguientes:

- **Presupuesto base de licitación** : 12.936,24 € (SIN IVA)

El importe anterior se deberá distribuir en las siguientes partidas:

- **Importe de los servicios de mantenimiento correctivo del software y hardware:** Se deberá detallar además, el coste del mantenimiento anual de las licencias ofertadas.
- **Importe de la bolsa de mantenimiento evolutivo (55h/año).**

Lote1 Servicio de mantenimiento del sistema de gestión de Colas/Turnos en todos los centros de la OSI Bilbao Basurto.				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
URGENCIAS	3.131,00 €	3.256,24 €	3.386,49 €	3.521,95 €
HDQ + HOSP	Garantía	1.154,00 €	1.200,00 €	1.248,00 €
Horas Evolutivo (55 HORAS)	2.645,00 €	2.750,00 €	2.860,00 €	2.974,40 €
TOTAL	5.776,00 €	7.160,24 €	7.446,49 €	7.744,35 €
TOTAL 2 AÑOS		12.936,24 €	Prórrogas	15.190,84 €
PRESUPUESTO ESTIMADO DE LICITACION 2 AÑOS (sin IVA)				12.936,24 €
MODIFICACIONES (20%) sin IVA				2.587,24 €
10% Modificación automática				1.293,62 €
10% Resto de modificaciones				1.293,62 €
PRÓRROGAS previstas, máximo 2 años (sin IVA)				15.190,84 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO (SIN IVA)				30.714,32 €

6.2 Plazos

La duración de este contrato será de **24 meses**, con posibilidad de dos prórrogas de 12 meses cada una. Se establece la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, en 4 años.

6.3 Forma de pago

El pago del importe será efectuado **mensualmente**, previa presentación por la empresa adjudicataria de la factura correspondiente.

Bilbao, 14/07/2026

Fdo. José Luis Etxebarria Etxebarria
JOSE LUIS Firmado digitalmente
ETXEBARRIA por JOSE LUIS
ETXEBARRIA ETXEBARRIA -
ETXEBARRIA ETXEBARRIA -
- 30587174A 30587174A
Fecha: 2026.07.15
14:42:28 +02'00'

Jefe de Subdirección de Informática y Sistemas de Información