

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento del Software de Gestión Documental, No Conformidades y Notificaciones de Seguridad

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2024 /01772

Índice

		<i>Página</i>
1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	ÁMBITO Y ALCANCE DEL PROYECTO	4
2.1	Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución	4
2.2	Alcance del contrato	4
2.2.1	Mantenimiento y evolución del producto	4
2.2.2	Servicios de Soporte	4
3	LOTES	6
4	REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES	7
5	REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES	8
5.1	Herramienta de gestión del servicio	8
5.2	Metodología	8
6	VARIANTES TÉCNICAS	9
7	MUESTRAS	10
8	PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	11
8.1	Ubicación del equipo de trabajo	11
9	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIO	12
9.1	Modelo organizativo	12
9.2	Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	12
9.3	Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato	12
10	EJECUCIÓN	13
10.1	Condiciones especiales de ejecución	13
10.2	Modelo de control y seguimiento	13

1 OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza dentro del “Plan Estratégico **Osakidetza**-Servicio Vasco de Salud 1998-2002” define la necesidad de promover la implantación de normas de aseguramiento de calidad (ISO o similar), normas que aportan una metodología universal para garantizar aspectos básicos de la calidad de los servicios sanitarios cuya implantación puede contribuir a consensuar, documentar y revisar los procedimientos de trabajo garantizando su calidad.

En este contexto, se decide implantar una solución informática basada en un conjunto de aplicaciones para la automatización del Sistema de Gestión de Calidad.

Con este objeto, se implanta en **Osakidetza** el producto denominado, Sistema de Gestión de Calidad modular **Calitel e-Process**, disponiendo desde ese momento de un software corporativo extendido en toda la red.

El objeto del presente expediente, es contratar los servicios de mantenimiento y soporte de la solución comercial **Calitel** en **Osakidetza**, referido a los siguientes aspectos:

- Servicio de Asistencia Telefónica
- Desarrollo de nuevos requisitos definidos por las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**
- Resolución de incidencias
- Soporte en el despliegue de versiones de producto
- Coordinación del proyecto

El alcance del expediente se extiende a los siguientes módulos de la solución **Calitel**:

- **CALITEL .NET DOC (DOKUBIDE)**
- **CALITEL INCIDENCIAS/NO CONFORMIDADES**
- **CALITEL NOTIFICACIONES DE SEGURIDAD**

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL PROYECTO

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 es la prestación del servicio de mantenimiento y soporte de la solución comercial **Calitel** en todas las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**.

Este servicio comprende principalmente las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento y evolución del producto

Incluye tanto las actualizaciones por mejoras realizadas en la plataforma, según la empresa vaya avanzando en el desarrollo de nuevos módulos o funcionalidades de su producto, como los desarrollos específicos requeridos por **Osakidetza**.

El Servicio de Mantenimiento deberá incluir lo siguiente:

- Actualización de los programas instalados.
- Documentación y puesta al día de la situación y contenido de cada uno de los módulos implantados.
- Asistencia telefónica para todo tipo de consultas referentes a la utilización del software instalado.
- Asistencia de técnicos de aplicación para la resolución, teleasistencia (telefónica y remota), de las posibles incidencias en el uso del sistema.
- Desarrollo de nuevas versiones de producto en base a los requerimientos de **Osakidetza**.
- Implantación de las actualizaciones realizadas en todas las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**.
- Atención a los requerimientos de apoyo técnico que el usuario precise.

Entre los evolutivos identificados se detallan los siguientes:

- Cambios relacionados con el **tratamiento de bilingüismo de los catálogos maestros** en el módulo de Notificaciones de Seguridad
- Añadir un nuevo dato "**PROCESO**" asociado a tipología de Incidentes de Seguridad en el módulo de Notificaciones de Seguridad

2.2.2 Servicios de Soporte

El Mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento** 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 del soporte de mantenimiento son los siguientes:

- Acceso al servicio de soporte telefónico (Hot line) para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.

- Asesoramiento a nivel de tablas y funcionamiento interno de la aplicación. En errores producidos por la utilización incorrecta de la aplicación contratada o por causas ajenas a Adjudicatario, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, 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.
- 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 a Adjudicatario, es decir, que sean imputables a Adjudicatario.
 - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de Adjudicatario remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.
- Soporte a la implantación de nuevas versiones del software **Calitel**.

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 Herramienta de gestión del servicio

El acceso a este servicio de Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM**: registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono**: usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato.

5.2 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 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.

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 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.

10.2 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.

Documento firmado por: SUSANA
IGLESIAS TAMAYO
En la fecha 08.07.2024 11:35:45 CEST