EJIE-2026-122

Suministro y Mantenimiento de equipamiento de la solución Txandaka para Osakidetza

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

Agosto de 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Sep-26	Versión inicial		

Índice

1 Perfil de la entidad 4
2 Introducción 5
3 Objeto del Contrato 6
4 Alcance del Contrato 7
4.1 Suministro y del equipamiento 7
4.2 Instalación y Mantenimiento del parque de la solución 7
5 Suministro del Equipamiento necesario 9
5.1 Condiciones técnicas y ambientales del suministro 9
5.1.1 Compatibilidad con la plataforma corporativa de gestión de colas 10
5.2 Garantías 10
5.3 Obsolescencia 10
5.4 Características exigidas Equipamiento 10
5.5 Tiempos 10
5.6 Gestión de la contratación. 11
6 Instalación y Mantenimiento del parque 13
6.1 Descripción del servicio 13
6.1.1 Instalación 14
6.1.2 Actualización de la documentación 14
6.2 Alcance 15
7 Organización del servicio 17
7.1 Requisitos del servicio 17
7.2 Logística asociada 18
8 Fases de la prestación del servicio 20
8.1 Fase de transición 20
8.2 Fase de servicio 20
8.3 Fase de devolución 20
9 Gobierno y seguimiento del Servicio 22
9.1 Comité Seguimiento del Servicio 22
10 Anexo - Formato de presentación de características del equipamiento 23
11 Anexo – Número estimado de elementos a suministrar 24
12 Anexo - Listado edificios Ámbito Hospitalario 25
13 Anexo - Listado edificios Atención Primaria 26

1 Perfil de la entidad

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de la Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Introducción

Osakidetza dispone de una solución comercial **("Plexus Quendamedic, Sccom y Anblick")** para gestionar el proceso de acogida, organización de turnos de espera, direccionamiento e informado a los pacientes en los centros asistenciales de atención de Osakidetza que, adicionalmente, permite el envío del recordatorio de citas de la actividad asistencial.

Los objetivos a cubrir son agilizar el proceso de recepción de pacientes, guiar en la secuencia de atención por turnos, reducir tiempos de espera, colas y recursos, y disponer de una herramienta de análisis y soporte a la toma de decisiones para gestores en cuanto a indicadores de niveles de servicio.

Además, esta solución gestiona mensajería **multicanal**, permitiendo una comunicación automatizada entre el HIS (Health Information System) de **Osakidetza** y el ciudadano, y entre **Osakidetza** y sus profesionales.

Los **principales beneficios** obtenidos con el nuevo sistema son:

- **Optimizar gestión de consultas**: El profesional tiene constancia online de la asistencia del paciente a la cita prevista. Se evitan aglomeraciones al organizar los turnos de espera.
- **Aumentar la calidad de la información y optimización de recursos.**
- **Cumplimiento LOPD/RGPD** al realizar la llamada a consulta de forma anónima, garantizando la privacidad del paciente, de su turno, localización de sala y consulta asignada**.**
- **Disponer de nuevos canales de información** al paciente y hacia el profesional por parte de **Osakidetza**
- **Integración con aplicaciones corporativas,** principalmente la Historia Clínica Electrónica.

Adicionalmente y en el caso del recordatorio de actividad asistencial, se consigue:

- **Evitar** las **inasistencias**.
- Mejorar la comunicación con **pacientes en general.**
- Mejorar la comunicación con pacientes con **deficiencia auditiva.**
- Mejorar la comunicación con profesionales

La solución implantada se sirve desde **una única instalación centralizada** que se alberga en el CPD corporativo, y se extiende a las Organizaciones de Servicios (OS).

El equipamiento utilizado es el siguiente:

- **Tótems**, incluyendo cada uno:
  - impresoras para tickets y justificante de cita y
  - 1 lector de código de barras
- **Pantallas**
- **Players**: Se trata de un PC que gestiona y va conectado a la televisión. Según tamaño de la sala de espera de consultas, se puede utilizar un player para 2 televisiones, que proyectarán el mismo contenido.
- **Impresoras de sobremesa** como contingencia para impresión de ticket de cita ante inoperancia del tótem

Actualmente no se ha completado el despliegue de la solución Txandaka en todos los centros de Osakidetza receptores de este servicio y se hace necesario el suministro de un equipamiento que cumpla las características técnicas especificadas por el producto. En este contexto, el presente expediente da continuidad a las actuaciones iniciadas en el marco del expediente EJIE-100-2023, garantizando la homogeneidad tecnológica de la solución implantada, la compatibilidad con la infraestructura corporativa de Osakidetza, la continuidad del servicio prestado a pacientes y profesionales, y la adecuada cobertura de las necesidades actuales y futuras de despliegue durante la vigencia del contrato.

3 Objeto del Contrato

El presente expediente tiene por objeto el **suministro, instalación y mantenimiento en toda la red de Osakidetza de los equipos necesarios asociados al uso de la solución de gestión de turnos de espera** (tótems autoservicio, impresoras de tickets, pantallas y players), así como su **soporte técnico integral** durante la ejecución del contrato.

- **Suministro del equipamiento en modalidad de compra detallado en el "Anexo – Número estimado de elementos a suministrar" del presente documento ,** requerido para extender la solución a los centros objeto del contrato tanto en la parte hospitalaria como en la parte de atención primaria. Los equipos a suministrar serán nuevos y deberán cumplir con los requisitos mínimos especificados en los anexos denominados *"1-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Hospitalaria.xlsx"y "2-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Primaria.xlsx"*
- **Instalación y configuración del equipamiento hardware y software**. El hardware y software tiene que ser compatible con la maqueta actual de Osakidetza con sistema operativo Windows 11, así como compatibilizarlo con futuras versiones de maqueta, el despliegue de la solución con soporte local on site, y la formación al personal sanitario, administrativo e informático.
  Asimismo, incluirá la **instalacion y el soporte a la instalación**, desde la implantación del primer centro hasta la finalización del proyecto, queda incluido en este contrato.
- **Mantenimiento y soporte** tanto del parque existente como de los nuevos elementos suministrados en el punto anterior (*vid*. Apartado 6.2 del PCT el listado de los elementos a mantener)

4 Alcance del Contrato

El alcance del presente pliego se puede resumir en los siguientes aspectos:

4.1 Suministro y del equipamiento

El alcance técnico para esta parte del pliego debe cubrir, al menos, los siguientes aspectos:

- **Suministro del equipamiento en modalidad de compra** requerido para extender la solución a los centros objeto del contrato tanto en la parte hospitalaria como en la parte de atención primaria. Los equipos a suministrar serán nuevos y deberán cumplir con los requisitos mínimos especificados en los anexos denominados *"1-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Hospitalaria.xlsx"y "2-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Primaria.xlsx""*.
- Todos los equipos suministrados lo serán en condiciones de **garantía de 4 años**.
- Logística del suministro de dispositivos.
- Los equipos tienen que venir masterizados y configurados según indicaciones de EJIE/Osakidetza, de manera que la instalación en el Centro se pueda realizar en el menor tiempo posible. Las maquetas se provisionarán por EJIE/Osakidetza. El coste de la masterización estará incluido en el precio del elemento.
- EJIE solicitará mediante pedidos independientes diferentes entregas de material. La información de dicho pedido servirá de base para el posterior etiquetado, gestión de inventario, entregas, garantías, devoluciones y facturación.
- La Adjudicataria enviará la documentación identificativa de las entregas, que incorporará entre otra información, el número o números de pedidos a que se refieren.
- Todos los equipos suministrados lo serán en condiciones de garantía total que incluirá el soporte técnico integral de los mismos, durante la vigencia del contrato.

4.2 Instalación y Mantenimiento del parque de la solución

En este concepto se contemplan tanto las actividades de mantenimiento preventivo para asegurar que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, como las intervenciones en los equipos derivadas de incidencias hardware o software que suponen presencia principalmente física ante el puesto de usuario. Debe cubrir al menos los aspectos siguientes:

- **Instalación y configuración del equipamiento hardware y software**. El hardware y software tiene que ser compatible con la maqueta actual de sistema operativo de Osakidetza, así como compatibilizarlo con futuras versiones de maqueta, el despliegue de la solución con soporte local on site, y la formación al personal sanitario, administrativo e informático. Asimismo, **incluirá la instalación, conexionado y puesta en marcha asi comoel soporte a la instalación**, desde la implantación del primer centro hasta la finalización del proyecto, queda incluido en este contrato.
- Coordinación entre todos los actores implicados en la migración y los procesos relacionados (inventario, programación de la instalación, comunicación con los responsables, …)
- Resolución de las incidencias que surjan durante el propio proceso de instalación. Posteriormente dicho material se incluirá en el inventario de Osakidetza y será gestionado por la misma adjudicataria.
- Gestión de inventario y configuraciones. El equipo deberá ser integrado en los sistemas de GestionIT que se requieran, tanto de EJIE como de Osakidetza.
- La resolución de una anomalía detectada en el equipamiento que haya sido notificada por el servicio de gestión de incidencias (CAU) o directamente por el Receptor del servicio al personal de Mantenimiento, en cuyo caso este deberá dejar registro de la actividad en la herramienta de gestión. Incluye ajustes, cambios de componentes y cualquier reparación que deje en perfecto estado de funcionamiento el elemento averiado. En caso de no poder realizar la reparación en los tiempos estipulados sustituirán temporalmente el elemento averiado por otro de iguales o superiores características dejando el componente operativo al 100% (incluidas configuraciones lógicas de equipos o elementos que por el mal funcionamiento hayan podido perderse). El material debe aportarlo la Adjudicataria. La Adjudicataria dispondrá de tantos elementos como sea necesario para garantizar la reparación y sustitución de elementos.
- Actuaciones de seguridad, antivirus, parches de sistema operativo, migraciones de productos que obligan a intervenciones unitarias para la restauración del servicio. En este apartado, también se

contempla toda intervención presencial con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento.

- Gestión de garantías. La Adjudicataria de este contrato gestiona la garantía de los equipos que la tengan.
- Revisiones del equipamiento en busca de falta de componentes como tornillos o cables, reajustes de conectores flojos, estado del etiquetado.
- Mantener actualizado el inventario físico de los equipos que soporta. EJIE/Osakidetza disponen de un inventario actualizado día a día, la Adjudicataria realiza un trabajo de verificación del equipamiento que garantiza la calidad del dato. La herramienta administrativa de inventario compartida con servicios de instalación es la CMDB. Una intervención que supone una sustitución definitiva de un elemento implica tareas de actualización de inventario y contratos.
- Verificación y/o reconfiguración de acceso a Sistemas de información, aplicaciones corporativas y externas, acceso a servicios de internet, etc.
- Remaquetado y reinstalación de los equipos, si así se requiere por incidencia hardware o software.

5 Suministro del Equipamiento necesario

Para salvaguardar la salud laboral, así como reducir los impactos sobre el medio ambiente, los equipos suministrados tendrán que garantizar unos criterios técnicos y ambientales mínimos. Además, el servicio de suministro también tendrá que realizarse de manera respetuosa con el medio ambiente.

5.1 Condiciones técnicas y ambientales del suministro

Todos los componentes a suministrar deberán ser de marca líder y reconocida en el mercado, cuyos fabricantes certifiquen la continuidad de la gama o familia de los mismos, durante los períodos de entrega que se establezcan, sin que se produzcan cambios que puedan afectar a las maquetas desarrolladas por EJIE/Osakidetza, para evitar incremento en los costes, tanto económicos como por adaptaciones técnicas.

Además, cuando proceda, a fin de garantizar la compatibilidad del hardware ofertado con el sistema operativo solicitado, el equipo deberá acreditar haber pasado favorablemente las pruebas de compatibilidad con la familia de sistemas operativos Windows, no aceptando los test individuales de partes o componentes de los mismos, sino el test del equipo en su totalidad. Para ello, las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta el **Submission ID junto al "hardware certification report" aprobado o similar acreditado**, el cual deberá haber resultado aprobado para Windows 11.

La propia evolución de las características técnicas, o la falta de alguna de estas características por cambio tecnológico, supondrá que la Adjudicataria deberá aportar, sin coste para EJIE, el modelo tecnológicamente superior o el que ha sustituido al que haya quedado obsoleto, siempre cumpliendo las características técnicas iguales o superiores al equipo o material sustituido y sin coste para EJIE.

De manera general y obligatoria deberán cumplirse las siguientes características:

- Los fabricantes de los equipos ofertados deberán disponer de un sitio web donde se puedan consultar y descargar controladores, firmware, parches y gestionar las garantías; además recogerán las características de los equipos y sus manuales. Dicha web facilitará la información tan solo introduciendo el part number y/o el número de serie (se deberá aportar la url de acceso para cada equipo ofertado dentro de los anexos denominados *"1-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Hospitalaria.xlsx"y "2-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Primaria.xlsx"*. Se valorará que no sea necesario introducir ningún dato de forma que la web identifique automáticamente el modelo del elemento.
- El número de serie del equipo deberá figurar en el exterior del chasis de forma visible y mediante un etiquetado que no sea sencillo desprender.
- El equipamiento ofertado deberá responder a criterios actualizados de ergonomía, accesibilidad, usabilidad y seguridad de uso, adecuados al contexto de utilización previsto en hospitales, centros de salud, áreas de admisión, consultas externas y salas de espera. En la medida en que resulte aplicable por la naturaleza de cada elemento suministrado, se deberán tomar como referencia las buenas prácticas y estándares vigentes en materia de accesibilidad de productos y servicios TIC, diseño universal, legibilidad, facilidad de interacción, seguridad física y protección de la privacidad de las personas usuarias. A estos efectos, se valorará que el diseño y configuración de los tótems, pantallas, impresoras y elementos asociados faciliten su utilización por el mayor número posible de personas, contemplando, entre otros aspectos, la claridad de las instrucciones, contraste y tamaño adecuado de la información mostrada, ubicación y altura razonables de los elementos de interacción, resistencia al uso intensivo y adecuación a entornos sanitarios de alta concurrencia.

5.1.1 Compatibilidad con la plataforma corporativa de gestión de colas

Los equipos objeto del presente contrato, incluyendo los tótems de autoservicio, terminales de expedición de turnos, pantallas informativas, periféricos y cualquier otro elemento asociado al sistema de gestión de colas, deberán ser totalmente compatibles con la solución corporativa Txandaka (adaptación del producto Quenda comercializado por la empresa Tecnologías Plexus SL), actualmente implantada en Osakidetza, así como con la versión existente en el momento de la licitación.

El adjudicatario deberá garantizar la integración completa de los equipos suministrados con dicha plataforma, sin necesidad de realizar modificaciones sustanciales en el software corporativo ni incurrir en costes adicionales para Osakidetza.

Asimismo, el adjudicatario será responsable de proporcionar los controladores, interfaces, configuraciones y elementos de integración que resulten necesarios para asegurar el correcto funcionamiento conjunto de la solución suministrada con el sistema Txandaka, garantizando la operatividad de todas las funcionalidades requeridas desde la puesta en producción de los equipos.

5.2 Garantías

El equipamiento ofertado deberá estar en garantía in situ (Siguiente Día Laborable – Next Business Day) **durante 4 años**.

En el caso de que en el trascurso de la garantía se detectasen errores repetitivos (dos o más errores sobre un mismo componente de un dispositivo) debidos a cualquier tipo de mal-función genérico o de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, todos los equipos del modelo afectado serán sustituidos por otro de iguales o superiores características en un plazo máximo de 15 días naturales. En cualquier caso, se determinarán este tipo de errores en un comité de seguimiento del servicio (ver apartado 9.1 del PCT).

5.3 Obsolescencia

Si durante la vigencia del contrato y dándose la condición de que fuese necesaria una reposición, o la solicitud nueva de alguno de los productos y modelos, y éste quedase obsoleto, descatalogado o hubiese dejado de existir, se deberá reponer un modelo igual o superior en cuanto a las especificaciones técnicas y requisitos de los productos definidos en el presente pliego, sin incremento de coste para EJIE.

Por otro lado, se contempla también que nuevos modelos de elementos, con diseño técnico evolucionado, puedan sustituir al elemento especificado en el presente pliego. Cambios de diseño de procesadores, de memoria, o de cualquier componente hardware del dispositivo, por evolución tecnológica pueden proporcionar modelos definidos técnicamente de diferente manera pero que funcionalmente cubran la misma necesidad definida en el pliego. No se contempla sin embargo incremento de precio.

5.4 Características exigidas Equipamiento

Se han identificado los dispositivos que componen esta solución. En los anexos denominados *"1-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Hospitalaria.xlsx"y "2-Plantilla Tecnica - LicitadoraYYY Primaria.xlsx"* se detallan las condiciones técnicas de obligado cumplimiento para cada uno de ellos.

5.5 Tiempos

Se debe garantizar la entrega de equipos, cumpliendo lo siguiente:

- Entregas de los equipos en función de los pedidos realizados por EJIE de forma discrecional, con una provisión de máximo de 3 meses desde la fecha de recepción de cada pedido.

Existen ANS específicos para realizar el seguimiento de estos tiempos en los comités de seguimiento a realizar (Apartado 18 del PCP).

5.6 Gestión de la contratación.

La empresa adjudicataria entregará e instalará los suministros referenciados en el presente pliego, conforme a las peticiones que, de forma singular, les vaya realizando EJIE/Osakidetza, y con arreglo a los precios y plazos contenidos en la oferta que resulte adjudicataria.

Por parte de EJIE se comprobarán la documentación de los equipos y su correlación con las solicitudes de material. Es imprescindible la inclusión en la CMDB a través de la herramienta de GestiónIT definida de todos y cada uno de los dispositivos entregados, así como su posterior mantenimiento y actualización. Será obligación de la adjudicataria, La entrega de la documentación necesaria para esta gestión en la herramienta de GestiónIT.

Los equipos deberán ser etiquetados por la adjudicataria siguiendo las indicaciones de . EJIE. EJIE indicará los rangos y formatos del etiquetado, y la forma de entrega de la relación de elementos por cada solicitud de material, con su número de serie, contrato, etiqueta, tipo de equipo. Se indica a continuación ejemplo de formato de etiqueta:



Las entregas deben ir acompañadas con la información correspondiente en formato electrónico, la documentación relativa a la oferta económica, los datos del equipamiento necesarios para su identificación, marca, modelo, características, fechas de garantía y número de serie, , con la configuración que EJIE determine.

Si durante la vigencia del contrato, alguno de los modelos quedase obsoleto, descatalogado o dejase de existir; se deberá entregar un modelo con características técnicas iguales o superiores al adjudicado. Este cambio de estándar debe ser aprobado por el comité correspondiente. No puede haber variación de precios.

La Adjudicataria deberá facilitar a EJIE el espacio suficiente y seguro en su almacén, durante la ejecución del contrato, para dar respuesta en los plazos indicados en el presente pliego y por la necesidad de disponer del equipamiento en los tiempos descritos. El almacén deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco con el fin de garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada. Asimismo, dispondrá de herramientas y medios para la manipulación de grandes volúmenes de palés de todo tipo, de manera segura. Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad.

La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto, en el plazo máximo de **15 días naturales**. Deberá tener capacidad suficiente para almacenar, al menos, las unidades del material a suministrar (ver anexo con el “Número estimado de elementos a suministrar”, cumpliendo las medidas de seguridad necesarias para su integridad).

El equipamiento llegará al Cliente etiquetado y con el Sistema Operativo preparado con la maqueta que se proporcione.

La adjudicataria será responsable del envío del material necesario para la instalación de los equipos a las instalaciones de Osakidetza así como a la retirada de los equipos en caso de reemplazarse a uno ya existente.

Los equipos retirados deberán guardarse en almacén durante cinco (5) días para poder solventar cualquier incidencia detectada tras el cambio.

La adjudicataria tiene que hacer labores normales de mantenimiento de inventario en la aplicación:

1. Trasladar la información necesaria generada en el proceso de instalación en la forma que se determine tanto a EJIE como a Osakidetza.
2. Actualizar el inventario en las herramientas de GestionIT con las sustituciones de material, dando de baja al equipo retirado y dando de alta el nuevo.

6 Instalación y Mantenimiento del parque

6.1 Descripción del servicio

El servicio prestado por la adjudicataria consistirá en la solución de incidencias, peticiones y consultas relativas al uso o acceso de la solución desplegada, principalmente de forma presencial en las instalaciones del Cliente.

La empresa adjudicataria deberá acreditar experiencia contrastada en servicios de mantenimiento de equipamiento tecnológico distribuido, incluyendo la gestión integral de incidencias, diagnóstico, reparación, sustitución, seguimiento, escalado y cierre documentado de las actuaciones realizadas.

La actividad de soporte técnico incluye la mano de obra necesaria para la resolución de la incidencia, los tiempos de desplazamientos, los gastos de traslado, dietas y todo el material necesario para resolver la incidencia.

En este concepto se contemplan tanto las actividades de mantenimiento preventivo para asegurar que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, como las intervenciones en los equipos derivadas de incidencias hardware o software que requieran presencia principalmente física ante el puesto de usuario.

Debe cubrir al menos los aspectos siguientes:

- **Instalación y configuración del equipamiento hardware y software**. El hardware y software tiene que ser compatible con la maqueta actual de sistema operativo de Osakidetza, así como compatibilizarlo con futuras versiones de maqueta, el despliegue de la solución con soporte local on site, y la formación al personal sanitario, administrativo e informático. Asimismo, **incluirá la instalación** y **el soporte a la instalación**, desde la implantación del primer centro hasta la finalización del proyecto, queda incluido en este contrato.
- Coordinación entre todos los actores implicados en la migración y los procesos relacionados (inventario, programación de la instalación, comunicación con los responsables, así como cualquier otro proceso que se identifique en oferta o en ejecución
- Resolución de las incidencias que surjan durante el propio proceso de instalación. Posteriormente dicho material se incluirá en el inventario de Osakidetza y será gestionado por la misma adjudicataria.
- Gestión de inventario y configuraciones. El equipo deberá ser integrado en los sistemas de GestionIT que se requieran, tanto de EJIE como de Osakidetza.
- La resolución de una anomalía detectada en el equipamiento microinformático que haya sido notificada por el servicio de gestión de incidencias (CAU) o directamente por el Receptor del servicio al personal de Instalaciones, en cuyo caso este deberá dejar registro de la actividad en la herramienta de gestión. Incluye ajustes, cambios de componentes y cualquier reparación que deje en perfecto estado de funcionamiento el elemento averiado. En caso de no poder realizar la reparación en los tiempos estipulados sustituirán temporalmente el elemento averiado por otro de iguales o superiores características dejando el puesto del usuario operativo al 100% (incluidas configuraciones lógicas de equipos o elementos que por el mal funcionamiento hayan podido perderse). El material de puesto de usuario debe aportarlo la Adjudicataria.
- Actuaciones de seguridad, antivirus, parches de sistema operativo, migraciones de productos que obligan a intervenciones unitarias para la restauración del servicio. En este apartado, también se contempla toda intervención presencial con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento.
- Gestión de garantías. La Adjudicataria de este contrato gestiona la garantía de los equipos que la tengan.
- Es responsabilidad de la Adjudicataria mantener el parque en igualdad de condiciones para los equipos en garantía y los equipos sin garantía.
- Revisiones del equipamiento en busca de falta de componentes como tornillos o cables, reajustes de conectores flojos, estado del etiquetado.

- Mantener actualizado el inventario físico de los equipos que soporta. EJIE dispone de un inventario actualizado día a día, la Adjudicataria realiza un trabajo de verificación del equipamiento que garantiza la calidad del dato. La herramienta administrativa de inventario compartida con servicios de instalación es la CMDB. Una intervención que supone una sustitución definitiva de un elemento implica tareas de actualización de inventario y contratos.
- Remaquetado y reinstalación de los equipos, si así se requiere por incidencia hardware o software.

6.1.1 Instalación

Las actividades principales, pero no únicas, a ser realizadas por la Adjudicataria en relación al puesto de trabajo son:

- Recepción y logística del material asociado al puesto de trabajo en el almacén de la Adjudicataria.
- Maquetado e instalación del nuevo material.
- Retirada de material. La devolución de material supone el formateo, limpieza, embalado y paletizado del equipamiento) que quedará a disposición del propietario del material para su retirada. Se efectuará un borrado lógico de la información de los discos duros y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. La actividad de formateo se auditará aleatoriamente de manera presencial por EJIE.
- Instalación de software o aplicaciones que no han sido maquetadas o que requieran de una instalación personalizada. La mayor parte de estos productos están paquetizados de manera que la instalación se hace en remoto, no obstante, hay productos que no lo están, aunque sí están documentados.
- Tareas de postintalación, tales como la inclusión en dominio de los equipos y la instalación de agentes de seguridad o de config manager, no incluidos en maqueta.
- Configuración inicial o modificación de los elementos suministrados, como puede ser la configuración de cuentas de usuario, administración de permisos, instalación y actualización de drivers, configuración de periféricos y servicios de red.
- Mantenimiento del inventario de equipamiento manipulado, garantizando calidad del dato, estructura, asignación ubicación, inventariado de software. Esta actividad es diaria y monitorizable
- Alta o modificación de los elementos de configuración en la CMDB.
- Configuración de acceso a Sistemas de información y aplicaciones corporativas y externas.
- Todo el material de embalaje será retirado y desechado según las políticas de residuos.

6.1.2 Actualización de la documentación

La adjudicataria deberá actualizar la documentación técnica existente o crear nueva documentación (en euskera y castellano) conforme a los cambios que ocurran con el paso del tiempo. La persona Responsable del contrato indicará a la adjudicataria el contenido e información mínima a incluir en cada una de las solicitudes realizadas.

Además de esto, debe crear-actualizar la documentación que sea necesaria para que tanto EJIE como que para Osakidetza conozca las directrices generales y parametrizaciones básicas del entorno informático estándar de los equipos. A su vez, deberá formar a los proveedores en el estándar antes de hacer cualquier intervención y resolver las dudas que puedan aparecer durante las instalaciones.

6.2 Alcance

Actualmente Osakidetza dispone del siguiente parque de elementos desplegados asociados a la solución Txandaka en cada uno de los ámbitos objeto del presente expediente:

- **Ámbito Hospitalario**

	IMPRESORA	PLAYER	TOTEM	TV
CENTRALES	1	1	1	1
OSI ARABA	22	78	30	99
OSI BARAKALDO	4	21	6	21
OSI BIDASOA	1	16	4	16
OSI BILBAO BASURTO	17	57	24	52
OSI DEBABARRENA	7	27	9	27
OSI DEBAGOIENA	3	28	7	28
OSI DONOSTIALDEA	6	109	23	109
OSI EEC	19	64	25	64
OSI GALDAKAO	20	101	34	101
OSI GORLIZ		2	1	2
OSI SANTA MARINA	1	3	1	3
OSI URIBE	3	37	5	37
OSI GOIERRI ALTO UROLA	3	21	3	21
ALMACÉN	5	41	4	28
Total general	**112**	**606**	**177**	**609**

- **Ámbito Atención Primaria**

	Totem*	Player	TV	Impresoras*
ALTO DEBA		27	27	
ARABA		121	121	
BARAKALDO-SESTAO		112	112	
BARRUALDE-GALDAKAO		249	249	
BIDASOA		4	4	
BILBAO-BASURTO		186	186	
DEBABARRENA		25	25	
DONOSTIALDEA		160	160	
EEC		124	124	
GOIERRI – ALTO UROLA		84	84	
LABORATORIO		2	2	
RIOJA ALAVESA		4	4	
RSMA		12	12	
RSMB		21	21	
TOLOSA		38	42	
URIBE		84	84	
ALMACÉN	27	28	26	57

Total general	**261**	**1281**	**1283**	**85**

* no se indica desglose por centro, se indican números totales desplegados en cada OSI

7 Organización del servicio

Ha de velar por tener una relación basada en los siguientes aspectos:

- Toda la actividad que pudiera ser demandada de forma presencial ha de ser canalizada y registrada a través de los canales habilitados en las herramientas de gestión de tareas, peticiones, incidencias o cambios, velando porque el escalado, de producirse, sea inmediato.

- El personal de soporte estará perfectamente identificado, mediante uniforme de trabajo o tarjeta identificativa de la empresa adjudicataria, cuyo contenido deberá ser previamente validado por EJIE y seguirá un protocolo de estilo para la comunicación con los Receptores del servicio y las áreas de servicio, en especial para dar una respuesta adecuada a los incidentes escalados a otros ámbitos de soporte.

7.1 Requisitos del servicio

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Existirá un/a **Responsable del Servicio** por parte de la empresa adjudicataria, representante de la misma e interlocutor y responsable de los trabajos ante el/la Responsable del Servicio en EJIE. Esta/e Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria podrá delegar parte de sus tareas en alguno de los integrantes del equipo del servicio.
- El **equipo de trabajo** a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta de la Licitadora.
- La adjudicataria debe mantener el equipo según lo establecido en su oferta cumpliendo la solvencia requerida y de acorde a los perfiles y mínimos establecidos en la oferta durante el periodo fijado en cada actividad específica.

La persona responsable del servicio de EJIE se encargará de la priorización de las tareas a los responsables de los servicios de la empresa adjudicataria, si bien existe un grado de autonomía en la ejecución.

EJIE se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, de cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto respecto a la misma, como a los recursos de que disponga.

Durante la ejecución del contrato, EJIE podrá verificar los conocimientos y experiencia profesional del equipo de trabajo. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículo y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, llevará el inmediato cambio del equipo de trabajo por personal que cumpla los requisitos detallados en la oferta de la Licitadora.

Adicionalmente, la licitadora detallará en su oferta, de forma obligatoria, los siguientes aspectos:

- Procedimientos de actuación (comunicación de incidentes).
- Elaboración de procedimientos de resolución de incidencias y peticiones para ejecución de forma remota.
- Partes de intervención propuestos.
- Tiempos de disponibilidad y medios de acceso (hot-line 24h., e-mail, web, …).
- Tiempos de respuesta, y forma de comunicación de la actuación.
- Tiempos de resolución, y forma de comunicación de la resolución.
- Distribución de resolución de incidencias y peticiones entre presencial y remota
- Se medirá el número de incidencias y peticiones que resuelve la Adjudicataria de forma presencial y que podría haberse resuelto de forma remota.
-
- Medios humanos y materiales ofertados (las licitadoras deberán especificar en sus propuestas las oficinas, almacenes o ubicaciones disponibles por territorio, y el personal técnico, en número y

cualificación, que pondrán al servicio de este contrato, valorándose el personal dedicado en exclusiva al mismo).
- Referencias de trabajos similares en características y volumen.

En el soporte "En Remoto" la reparación podrá realizarse mediante la conexión remota a los sistemas informáticos objeto de mantenimiento. En el caso de que las plataformas de gestión de los dispositivos no dispongan de capacidades para realizar este soporte remoto, la empresa adjudicataria deberá suministrar las herramientas de control remoto que se necesiten, previa validación por parte de EJIE.

La proveedora deberá proporcionar a los técnicos un dispositivo móvil corporativos (Android o iOS) con capacidad para ejecutar herramientas corporativas de gestión (control de instalaciones, asignación de incidencias/peticiones…). También deberán permitir el uso de una APP del servicio de IdaaS implantado para la identificación y el acceso a los sistemas con suficientes garantías.

La empresa dispondrá de las herramientas necesarias para asegurar el transporte seguro del material dentro de las ubicaciones a intervenir (carros…) o en caso de acudir a centros a realizar una intervención, estas herramientas se trasladarán junto con el material. En algún caso se puede requerir escalera para actuar sobre elementos en altura. Los medios de transporte serán proporcionados por la Adjudicataria.

Se deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para realizar los servicios objeto del contrato. Maquinaria y equipos auxiliares necesarios para el desarrollo de su función, serán por cuenta de la empresa adjudicataria del contrato. Así mismo correrán por su cuenta los medios técnicos y materiales utilizados, que cumplirán las normativas de seguridad e higiene en el trabajo y la legislación vigente en temas medioambientales.

La empresa deberá disponer de las herramientas necesarias para realizar el mantenimiento de los equipos de manera profesional, (montaje/desmontaje, traspaso de datos, limpieza de elementos, herramientas de diagnóstico…) que garanticen de forma continuada el correcto estado de los equipos de microinformática mediante labores de mantenimiento que solucionen las incidencias que se registren. En caso de ser necesaria la tramitación de la garantía de algún elemento, la adjudicataria será el punto de contacto con el fabricante y realizará el acompañamiento del fabricante si se va a realizar alguna intervención Onsite.

7.2 Logística asociada

El servicio deberá prestarse en instalaciones propias de la adjudicataria. La Adjudicataria deberá disponer de un espacio de almacenamiento (almacén) seguro a una distancia máxima de 90 kms de cualquier centro objeto del expediente (para garantizar tiempos de entrega y de reparaciones, así como para evitar gastos de desplazamiento y de la logística asociada y de acuerdo al listado de distribución de centros con herramientas para la gestión del equipamiento TIC (equipos de puesto de trabajo, etc) que se deberá manipular. La ubicación de oficinas y almacenes cercanos a los centros hará que se reduzcan los tiempos de desplazamiento lo que implicará mejores tiempos de respuesta ante posibles incidencias, así como mayor tasa de resolución (más incidencias resueltas por un mismo recurso técnico). Es responsabilidad de la Adjudicataria garantizar la integridad del material objeto del servicio, mientras se encuentre bajo su responsabilidad o en los tránsitos entre ubicaciones. La Adjudicataria responderá de cualquier contingencia con el material alojado en su almacén, averías, roturas, robos, hurtos, etc., que afecten a la disponibilidad del mismo, debiendo reponer el objeto. Ha de llevar de forma diaria el control de material disponible en almacén y el material que entra-sale en una hoja de cálculo con formato específico.

En el almacén la adjudicataria deberá disponer en stock de al menos 0,5% de los dispositivos gestionados en el Servicio, a menos que se acuerde otro nivel de stock con EJIE.

El almacén deberá cumplir las siguientes condiciones:
- Debe ser un lugar que no le dé la luz solar directa.
- Debe cumplir con unas condiciones mínimas de humedad y temperatura, evitando sitios con temperaturas extremas y con humedades.
- No se debe combinar el almacenamiento de componentes y equipos con sustancias peligrosas o abrasivas.
- El acceso debe estar controlado.
- Debe tener sistemas de protección antiincendios.

- Deberá tener un seguro que cubra el equipamiento ante cualquier daño o robo. Debe tenerse en cuenta que una vez que el material está en manos del adjudicatario es responsable del mismo y deberá responder de su integridad.

8 Fases de la prestación del servicio

8.1 Fase de transición

La etapa de transición comprende desde el Inicio del servicio hasta el comienzo de la prestación del Servicio por parte de la nueva Adjudicataria, y tendrá una duración máxima de quince (15) días. Durante este tiempo el Servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente mientras la Adjudicataria realiza la transferencia de conocimiento, herramientas y procedimientos que sean necesarios, y se realiza el traspaso de actividad progresivamente. Esta fase no tendrá ningún coste para el EJIE, incluidos todos aquellos costes derivados de posibles traslados de elementos y se engloban en el importe total del precio ofertado por parte de la adjducataria..

La Adjudicataria en su propuesta deberá presentar el Plan de transición previsto, y se encargará de coordinar y ejecutar el traspaso del servicio con la Adjudicataria actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio.

El Plan de transición contemplará, entre otros, i) la metodología propuesta para la fase, ii) los recursos necesarios para ejecutarla, iii) el calendario propuesto, iv) la estrategia de transición, v) la documentación, procedimientos o herramientas a traspasar o utilizar, vii) el equipo y comités que participarán en la fase.

La aprobación de la transición y por consiguiente del Periodo de transición no se dará por finalizada hasta que se realicen los pilotos o pruebas necesarias acordadas con EJIE de manera que se pueda probar y garantizar la correcta transición de los servicios.

Durante esta fase se deberá, entre otras:

- Llevar a cabo la reunión de lanzamiento
- Revisar el Plan de transición presentado en la propuesta para ajustarlo a los objetivos, necesidades, situación actual y calendarios en el Inicio del servicio
- Presentar la nueva versión del Plan de transición actualizada en veinte (10) días laborales, que deberá ser aprobada por el Cliente
- Presentar al equipo que participará en la Fase de transición

8.2 Fase de servicio

Esta fase se caracteriza por la prestación normal del Servicio según lo requerido en el presente pliego, tanto a nivel operativo (alcance, suministro, instalación, mantenimiento, etc.), como de organización y gobierno (comités, seguimiento del servicio y de niveles de servicio, etc.).

8.3 Fase de devolución

La adjudicataria estará obligada a devolver el servicio, ya sea por finalización del contrato o por resolución del mismo, de manera que se devuelva el control total del servicio contratado. Esta fase se realizará durante los dos (2) últimos meses antes de la finalización del contrato. Se deberá entregar durante el anteúltimo mes de la finalización del contrato, toda la documentación y materiales que sean posibles sin que ello afecte al servicio prestado.

Durante este periodo la adjudicataria está obligada, además de la prestación del servicio en su integridad, a:

- Proporcionar a EJIE y a la nueva adjudicataria toda la información del servicio (incidencias, problemas, configuraciones, herramientas de control, procedimientos acordados, proyectos en marcha, documentación, informes de situación, base de datos de conocimiento, inventario…).
- Devolver a EJIE o traspasar a la nueva adjudicataria los soportes informáticos de su propiedad que contengan tanto datos de carácter personal (copias de seguridad), como que no los contenga (discos imágenes de instalación, discos de licencia, material de almacenes…).
- Devolver o traspasar a la nueva adjudicataria las piezas o material informático que esté en su poder para la gestión de garantías de los productos ya suministrados objeto del presente expediente de contratación .

Durante la totalidad del período de devolución, los niveles de servicio y calidad solicitados deberán mantenerse inalterados y será responsabilidad de la adjudicataria.

Durante los seis (6) primeros meses de servicio a partir de la fecha de Inicio de servicio, la Adjudicataria deberá entregar el Plan de devolución del servicio, que será aprobado a los veinte (20) días laborables de la entrega, y que deberá incluir el detalle de las tareas, calendario, responsabilidades y metodología que afecte a los recursos (documentos, herramientas, procedimientos, etc.) de manera que se indique el estado en el que se encuentran y la manera en la que se traspasarán a la nueva Adjudicataria entrante durante la fase de devolución.

9 Gobierno y seguimiento del Servicio

Los Servicios solicitados en el presente pliego precisan de un seguimiento en su ejecución por parte de EJIE con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos, la satisfacción del Cliente.

La Adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. Los órganos responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

La adjudicataria deberá disponer de experiencia en la gestión de parques de equipamiento en organizaciones de gran dimensión, con modelos de gobierno del servicio, seguimiento mediante indicadores, coordinación con distintos interlocutores y utilización de herramientas corporativas de gestión de servicios e incidencias, tales como Service Manager, ServiceNow o equivalentes.

La Adjudicataria deberá de identificar un único interlocutor, un/a director/A del Servicio, que responderá a todas las posibles eventualidades que se produzcan durante la duración del presente contrato. Dicho/a director/a será el responsable de gestionar y coordinar el Servicio. Pará alcanzar estos objetivos se define un **comité de Seguimiento del Servicio** que se encarga de realizar un seguimiento del servicio revisando las incidencias o interrupciones del servicio, riesgos detectados, niveles de servicio, y resolver los problemas ocurridos en el transcurso del servicio.

9.1 Comité Seguimiento del Servicio

Existirá un comité de seguimiento del servicio, formado por los responsables de la empresa Adjudicataria y de EJIE:

- EJIE:
  - Responsables de Servicios y/o procesos asociados a la provisión.
- Adjudicataria:
  - Persona única de contacto para toda la gestión y operación del contrato.

Este comité se reunirá al menos una vez al mes, o bajo petición expresa de EJIE, y entre sus tareas se encuentran las siguientes:

- Supervisión de la logística de distribución y coordinación de entrega de equipamiento.
- Estudio de los informes de entregas.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Aceptación de los servicios mensuales.
- Revisión de problemas, incidencias reseñables, soluciones aportadas.

La Adjudicataria generará informes periódicos de seguimiento mensualmente que se enviarán y serán presentados al responsable del servicio por parte de EJIE. La información que deben contener es la siguiente:

- Informe Mensual de seguimiento de servicio.
  - Entregas realizadas.
  - Seguimiento de SLA's indicando causas de incumplimientos si los hubiera.
  - Seguimiento incidencias, problemas y acciones tomadas.
- Actas de reuniones.

10 Anexo - Formato de presentación de características del equipamiento

En este anexo se adjuntarán por parte de la Licitadora las hojas con el cumplimiento de las características técnicas de cada componente en formato xlsx:

- 1-Plantilla técnica -LicitadoraYYY Hospitalaria.xlsx
  - Hoja – Pantalla
  - Hoja – Totems
  - Hoja – Minipc de totem
  - Hoja – Pantalla de totem 21”
  - Hoja – Pantalla de totem 19”
  - Hoja – Player
  - Hoja – Impresora sobremesa

- 2-Plantilla técnica -LicitadoraYYY Primaria.xlsx
  - Hoja – Pantalla
  - Hoja – Totems
  - Hoja – Minipc de totem
  - Hoja – Pantalla de totem
  - Hoja – Player
  - Hoja – Impresora sobremesa

11 Anexo – Número estimado de elementos a suministrar

Se indica a continuación la posible estimación del número de elementos a suministrar de cada tipo durante la vigencia del expediente:

Hospitalaria

	PREVISION
IMPRESORA	48
PLAYER	310
TOTEM	12
TV	74
MINIPC-TOTEMS	65
PANTALLA TOTEMS 21”	5
PANTALLA TOTEMS 19”	5

Primaria

	PREVISION
IMPRESORA	8
PLAYER	280
TOTEM	20
TV	280
MINIPC-TOTEMS	10
PANTALLA TOTEMS	24

12 Anexo - Listado edificios Ámbito Hospitalario

Organización de Servicios	Centro
OSI Araba	H. Universitario de Araba. Sede Santiago
	H.Universitario de Araba. Sede Txagorritxu
	H.Universitario de Araba. CCEE
OSI Arabako Errioxa-Rioja Alavesa	H. Leza
OSI Barrualde-Galdakao	H. Galdakao
	H. Gernika
OSI Bilbao-Basurto	H. Basurto
OSI Ezkerralea-Enkarterri Cruces	H. Cruces
OSI Barakaldo-Sestao	H. San Eloy
Hospital Santa Marina	H. Sta. Marina
OSI Uribe	H. Urduliz
OSI Donostialdea	H. Donostia
OSI Bidasoa	H. Bidasoa
OSI Goierri Alto Urola	H. Zumarraga
OSI Bajo Deba	H. Mendaro
OSI Alto Deba	H. Mondragón
Hospital Gorliz	Hospital Gorliz
Dirección General	Dirección General

13 Anexo - Listado edificios Atención Primaria

Organización de Servicios	Centro
Alto Deba OSI	ARRASATE
Alto Deba OSI	BERGARA
Alto Deba OSI	OÑATE
Alto Deba OSI	ARETXABALETA
Alto Deba OSI	ESKORIATZA
Araba OSI	ABETXUKO
Araba OSI	AGURAIN
Araba OSI	ARANBIZKARRA I
Araba OSI	ARANBIZKARRA II
Araba OSI	CASCO VIEJO
Araba OSI	GAZALBIDE-TXAGORRITXU
Araba OSI	HABANA
Araba OSI	LAKUA-ARRIAGA
Araba OSI	LAKUABIZKARRA
Araba OSI	OLAGUIBEL
Araba OSI	OLARIZU
Araba OSI	SALBURUA
Araba OSI	SAN MARTIN
Araba OSI	SANSOMENDI
Araba OSI	ZABALGANA
Araba OSI	ZARAMAGA
Bajo Deba OSI	CONS. MENDARO
Bajo Deba OSI	CONS. ITZIAR
Bajo Deba OSI	C.S. DEBA
Bajo Deba OSI	C.S. MUTRIKU
Bajo Deba OSI	C.S. SORALUZE

Bajo Deba OSI	C.S. ELGOIBAR
Bajo Deba OSI	AMB. EIBAR
Bajo Deba OSI	TORREKUA
Bajo Deba OSI	C.S. ERMUA
Bajo Deba OSI	CONS. MALLABIA
Barakaldo-Sestao OSI	RETUERTO
Barakaldo-Sestao OSI	MARKONZAGA
Barakaldo-Sestao OSI	MARKONZAGA PAC
Barakaldo-Sestao OSI	ZUAZO
Barakaldo-Sestao OSI	URBAN1
Barakaldo-Sestao OSI	URBAN2
Barakaldo-Sestao OSI	SAN VICENTE
Barakaldo-Sestao OSI	LUTXANA
Barakaldo-Sestao OSI	LA PAZ
Barakaldo-Sestao OSI	LA IBERIA
Barakaldo-Sestao OSI	KUETO
Barakaldo-Sestao OSI	ZABALLA
Barakaldo-Sestao OSI	RONTEGI
Barrualde-Galdakao OSI	C.S LANDAKO (PAC) - 249
Barrualde-Galdakao OSI	C.S MATIENA - 219
Barrualde-Galdakao OSI	C.S MARKINA - 281
Barrualde-Galdakao OSI	C.S IGORRE - 233
Barrualde-Galdakao OSI	C.S ONDARROA (PAC) - 283
Barrualde-Galdakao OSI	C.S LEKEITIO (PAC) - 276
Barrualde-Galdakao OSI	C.S BERMEO (PAC) - 244
Barrualde-Galdakao OSI	C.S ARRIGORRIAGA - 239

Barrualde-Galdakao OSI	C.S KAREAGA - 242
Barrualde-Galdakao OSI	C.S. ETXEBARRI - 424
Barrualde-Galdakao OSI	C.S BUSTURIA - 270
Barrualde-Galdakao OSI	A. GERNIKA - 256
Barrualde-Galdakao OSI	A. GALDAKAO (CS) - 252
Barrualde-Galdakao OSI	A. LAUDIO (PAC) - 277
Barrualde-Galdakao OSI	A. DURANGO - 245
Barrualde-Galdakao OSI	A. BASAURI (PAC) - 240
Bidasoa OSI	Hondarribi
Bidasoa OSI	Dumboa
Bidasoa OSI	Irún Centro
Bilbao Basurto OSI	C. S. ALONSÓTEGUI
Bilbao Basurto OSI	C. S. ALTAMIRA
Bilbao Basurto OSI	C. S. ARANGOITI
Bilbao Basurto OSI	C. S. BASURTO
Bilbao Basurto OSI	C. S. BEGOÑA
Bilbao Basurto OSI	C. S. B. ETXÁNIZ
Bilbao Basurto OSI	C. S. CASCO VIEJO
Bilbao Basurto OSI	C. S. DEUSTO
Bilbao Basurto OSI	C. S. EL KARMELO
Bilbao Basurto OSI	C. S. GAZTELEKU
Bilbao Basurto OSI	C. S. INDAUTXU
Bilbao Basurto OSI	C. S. J.S. BURUAGA
Bilbao Basurto OSI	C. S. LA MERCED
Bilbao Basurto OSI	C. S. LA PEÑA
Bilbao Basurto OSI	C. S. MINA DEL MORRO

Bilbao Basurto OSI	C. S. MIRIBILLA
Bilbao Basurto OSI	C. S. OTXARKOAGA
Bilbao Basurto OSI	C. S. REKALDE
Bilbao Basurto OSI	C. S. SAGARMÍNAGA
Bilbao Basurto OSI	C. S. SAN ADRIÁN
Bilbao Basurto OSI	C. S. SAN IGNACIO
Bilbao Basurto OSI	C. S. SANTUTXU
Bilbao Basurto OSI	C. S. TXURDÍNAGA
Bilbao Basurto OSI	C. S. URBI BASAURI
Bilbao Basurto OSI	C. S. ZORROZA
Bilbao Basurto OSI	C.S. ZURBARAN
Bilbao Basurto OSI	AMBULATORIO DE TXURDINAGA
Donostialdea OSI	ALTZA-ROTETA
Donostialdea OSI	AMARA BERRI
Donostialdea OSI	AMARA BERRI
Donostialdea OSI	AMARA CENTRO
Donostialdea OSI	BERAUN ERRENTERIA
Donostialdea OSI	BIDEBIETA
Donostialdea OSI	EGIA
Donostialdea OSI	GROS
Donostialdea OSI	GROS
Donostialdea OSI	HERNANI
Donostialdea OSI	URNIETA
Donostialdea OSI	ASTIGARRAGA
Donostialdea OSI	INTXAURRONDO
Donostialdea OSI	IZTIETA ERRENTERIA

Donostialdea OSI	LASARTE
Donostialdea OSI	USURBIL
Donostialdea OSI	LOIOLA
Donostialdea OSI	OIARTZUN
Donostialdea OSI	ONDARRETA
Donostialdea OSI	MARTUTENE
Donostialdea OSI	PARTE VIEJA
Donostialdea OSI	PASAI ANTXO
Donostialdea OSI	LEZO
Donostialdea OSI	DONIBANE
Donostialdea OSI	PASAI SAN PEDRO
Donostialdea OSI	PASAI SAN PEDRO
Donostialdea OSI	ZARAUTZ
Donostialdea OSI	ZARAUTZ
Donostialdea OSI	ZARAUTZ
Donostialdea OSI	ORIO
Donostialdea OSI	AIA
Donostialdea OSI	ZUMAIA
Donostialdea OSI	ZESTOA
Donostialdea OSI	GETARIA
Donostialdea OSI	AIZARNAZABAL
Donostialdea OSI	PAC DONOSTIA
Donostialdea OSI	LARZABAL
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Muskiz
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Las Carreras

Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Gallarta
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Balmaseda
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Karrantza
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Lanestosa
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de San Miguel (Arcentales)
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Traslaviña (Arcentales)
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Trucios
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Buenavista
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Kabiezes
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Castaños
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Mamariga
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio Zierbena
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Ortuella
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Repelega
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Sodupe
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Güeñes
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de La Cuadra

Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Gordexola
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Zaramillo
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Trapagaran
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de La Arboleda
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Centro de Salud Zalla
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Aranguren
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de La Baluga (Sopuerta)
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de San Esteban (Galdames)
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de Mercadillo (Sopuerta)
Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces OSI	Consultorio de San Pedro (Galdames)
Goierri Alto Urola OSI	C.S. Azkoitia
Goierri Alto Urola OSI	Amb. Azpeitia
Goierri Alto Urola OSI	Amb. Beasain
Goierri Alto Urola OSI	C. Idiazabal
Goierri Alto Urola OSI	C. Ormaiztegi
Goierri Alto Urola OSI	C. Segura
Goierri Alto Urola OSI	C.S. Lazkao
Goierri Alto Urola OSI	C.S. Ordizia
Goierri Alto Urola OSI	C.S. Legazpi
Goierri Alto Urola OSI	C.S. Zumarraga
RSMA	CSM SALBURUA

RSMA	CSM ZABALGANA
RSMA	CENTRO ORIENTACION TRATAMIENTO DE ADICCIONES (COTA)
RSMA	UNIDAD PSIQUIATRIA INFANTO –JUVENIL
Sta. Marina Hosp.	General (sin especificar centro)
Tolosaldea OSI	General (sin especificar centro)
Uribe OSI	General (sin especificar centro)