PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de un servicio de mantenimiento del Software de Qflow en la red de Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/01211

Índice *Página*

CONTENIDO

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 5
2.2. Alcance del contrato 5
2.2.1. Licencia 5
2.2.2. Soporte y mantenimiento de segundo nivel 5
2.2.3. Notificación, resolución de incidencias y errores 5
2.2.4. Actualización de versiones 5
3. LOTES 6
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES 7
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 8
5.1. Plataforma tecnológica 8
5.2. Herramienta de gestión del servicio 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. Plan de trabajo 11
8.2. Ubicaciones 11
9. MODELO DE GESTIÓN DEL 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 de ejecucióN 13
10.1.1. Horario 13
10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental 13

10.2. Modelo de control y seguimiento 13

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza tiene implantado una solución de gestión de colas y de recordatorio de citas para gestionar el proceso de acogida, organización de turnos de espera, direccionamiento informado a los pacientes y usuarios de los centros asistenciales y, adicionalmente, ofrecer funcionalidades de autoservicio que el paciente tenga a su disposición de manera ágil y autónoma.

La solución implementada de la gestión de colas y recordatorio de citas se basa en un desarrollo sobre la plataforma comercial denominada Qflow, que ha incorporado ciertos desarrollos y configuraciones específicas para Osakidetza con el fin de cubrir este servicio.

La implantación de este producto tiene el objetivo de:

- Agilizar el proceso de recepción de pacientes.
- Guiar en la secuencia de atención por turnos.
- Reducir tiempos de espera, colas y recursos.
- Disponer de una herramienta de análisis y soporte a la toma de decisiones para gestores en cuanto a indicadores de niveles de servicio.

El propósito de este expediente es contratar los servicios de mantenimiento y soporte del software Qflow en Osakidetza, referido a los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de licencias del producto de gestor de turnos y recordatorio de citas.
- Soporte y mantenimiento de segundo nivel.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1. ORGANIZACIONES IMPLICADAS O LUGAR DE PRESTACIÓN Y/O EJECUCIÓN

Los servicios solicitados se podrán prestar para toda la red de Osakidetza.

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

2.2.1. Licencia

Derecho a una licencia de uso corporativo que incluye las actualizaciones por mejoras realizadas en la plataforma, según la empresa vaya avanzando en el desarrollo de nuevos módulos o funcionalidades

2.2.2. Soporte y mantenimiento de segundo nivel

Se deberá prestar un segundo nivel de soporte que se concretará fundamentalmente en los aspectos que a continuación se indican:

- Asistencia en el uso y operación diaria de la aplicación por parte de Osakidetza.
- Notificación, resolución de incidencias y errores.
- Actualización de versiones de la Plataforma Software Troncal (QFLOW), sobre la que se desarrolla la Solución.
- Mantenimiento evolutivo o Mejoras
- Apoyo técnico en las tareas relacionadas con la instalación y la parametrización de la Solución, a nivel de servidor.
- Consultas técnicas para la realización de explotaciones de información.

2.2.3. Notificación, resolución de incidencias y errores

La Gestión de incidencias deberá de gestionarse a través de la herramienta de incidencias del cliente iTSM (HP Service manager)

El horario de soporte de este segundo nivel de soporte será, como mínimo, de 8:00 a 20:00 horas los días laborables.

2.2.4. Actualización de versiones

El Servicio incluye el suministro a Osakidetza, de nuevas versiones de la Plataforma Software Troncal (QFLOW) sobre la cual se construye la Solución de Gestión de Turnos de Osakidetza y recordatorio de citas.

Se deberá garantizar la compatibilidad con aquellos desarrollos, funcionalidades e integraciones que se hayan realizado para Osakidetza, en versiones anteriores a dicha actualización.

3. LOTES.

No procede.

4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES

No procede.

5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La solución QFlow está implantada en los centros de Osakidetza, siendo los procesos de integración centralizados.

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 HPService 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.

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

No procede.

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.

La prestación del servicio se realizará 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 DEL 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 20:00 horas.

Quedan incluidos en este expediente, los servicios de soporte de Qflow que fuera necesario tener localizados, para dar cobertura a las intervenciones planificadas en los sistemas de Osakidetza.

10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.

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.

Por parte de Osakidetza habrá un responsable encargado de:

- Realizar una supervisión de las tareas, a quien se deberá dar cuenta de forma mínimamente mensual de los avances o problemas que se van encontrando en la gestión diaria.
- Marcar pautas a seguir o modificaciones a los procedimientos establecidos

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: NICOLAS FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 20.04.2022 15:00:27 CEST