PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación de los servicios de soporte y mantenimiento del Sistema Osanaia (Naia Health Care) en Osakidetza

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2021/01627

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 Atención a Consultas y Soporte a Usuario 4
2.2.2 Mantenimiento Correctivo 5
2.2.3 Mantenimiento Evolutivo 5
2.2.4 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

Osakidetza adquirió en 2011 el producto comercial **"**Naia Health Care" a la empresa, propietaria del mismo, BILBOMÁTICA, S.A. para la mecanización del puesto de la Enfermería de Osakidetza, mediante el expediente de "Adquisición e Implantación de un producto comercial para la mecanización del Puesto de Trabajo de la Enfermería de **Osakidetza**" *(exp: G/160/20/0/1375/OSC1/0000/082011)*.

Dicho producto se implementó en toda la red de Osakidetza con el nombre de OsaNaia y en las siguientes Áreas Asistenciales:

- **Atención Primaria**
- **Atención Especializada**
  - Hospitalización
  - Consultas Externas
  - Hospital a Domicilio
  - Hospital de Día
- **Red de Salud Mental**
  - Hospitalización
  - Consultas Externas

OsaNaia se ofrece de forma integrada desde las Estaciones Clínicas Corporativas actuales en **Osakidetza**:

- **Osabide Global (OG)**: en el ámbito de la Atención Especializada
- **OsabideAP y Osabide Global Primaria (OGP)**: en el ámbito de la Atención Primaria.

Así pues, el presente expediente tiene por objeto dar continuidad a las necesidades de proyecto OsaNaia en **Osakidetza**, para lo cual se requiere la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo/evolutivo y soporte del citado sistema.

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 es la prestación del servicio de Soporte, mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo del sistema de información de **OsaNaia** en todas las Organizaciones de Servicios de Osakidetza.

Este servicio comprende principalmente las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Atención a Consultas y Soporte a Usuario

Se consideran actividades relacionas con Atención y Soporte a Usuario aquellas consultas que, mediante el soporte y procedimiento adecuado, sean transmitidas al equipo de Bilbomática, relacionadas con:

- Parametrización o configuración de OsaNaia
- Uso de OsaNaia
- Entorno tecnológico de implantación (Hardware y Software)
- Incidencias producidas en su uso

El detalle de las actividades a realizar es:

- Recepción de peticiones o consultas
  - Tipificaciones de peticiones o consultas
  - Captura de información por petición o consulta
  - Registro de petición o consulta.

- Atención de consultas
  - Análisis individualizado de consultas.
  - Asignación o escalado de consultas.
  - Fijación de criterios de prioridad en resolución.
  - Aplicación de criterios de prioridad para consultas.
  - Resolución de consultas. La resolución de una consulta puede consistir en:
    - Dar respuesta a la petición del usuario.
    - La generación de una nueva incidencia correctiva y su comunicación al usuario.
    - La generación de una nueva mejora, funcional o técnica (mantenimiento evolutivo), y su comunicación al usuario. Las actividades relacionadas en el desarrollo de esta última clasificación no están incluidas en el mantenimiento de licencias.
  - Actualizar el estado de las peticiones
  - Comunicación al usuario del estado y la resolución
  - Cierre de las peticiones

- Análisis y “Reporting”
  - Mantener el historial de peticiones

- Analizar el historial y tendencias de la actividad de soporte y producir los informes mensuales

2.2.2 Mantenimiento Correctivo

Se consideran actividades relacionas con Correctivo aquellas que debido a un defecto en el software de **OsaNaia** implique la modificación del mismo y la instalación de un "parche" para su resolución.

Estos defectos pueden manifestarse de distintas formas:

- Cuando el programa falla o termina inesperadamente.
- Un programa produce un resultado que no es acorde con los requisitos.

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con **Osakidetza** en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de los mismos.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

La resolución de un error en producción puede motivar el despliegue de equipos de desarrollo para edición de parche y actuaciones presenciales, si fuera necesario.

El detalle de las actividades a realizar es:

- Análisis individualizado de incidencias
- Asignación y escalado de incidencias
- Fijación y aplicación de criterios de prioridad en la resolución.
- Resolución de incidencias y entrega de nuevo software o "parches" a ser instalados en producción
- Corrección de datos erróneos generados por incidencia en la Base de Datos de Producción (si procede). Se incluyen como responsabilidad del adjudicatario el análisis y los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.
- Realizar y documentar el análisis de las causas de incidencia. En función del tipo de incidencia (software / datos), para esta tarea puede ser precisa la implicación de los usuarios.
- Actualizar el estado de la incidencia
- Comunicación al usuario del estado y la resolución
- Cierre de incidencia
- Análisis y "Reporting"
  - Mantener el historial de las incidencias
  - Analizar el historial y tendencias de la actividad de soporte y producir los informes mensuales

2.2.3 Mantenimiento Evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la evolución o cambio de las necesidades del usuario, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye, entre otros:

- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base

Entre las mejoras que podemos tener previstas, podemos destacar algunas, como:

- Necesidades de Integración Osanaia con otros sistemas de la Historia Clínica, como Osabide Global.
- Mejoras para facilitar la información de OsaNaia más accesible y adaptada a los facultativos
- Adecuaciones en OsaNaia para Aplicaciones en Movilidad (Atención domiciliaria y Atención a pie de cama)

2.2.4 Horario de prestación de Servicios

Osakidetza se reserva la facultad de solicitar a Bilbomática el soporte técnico necesario en intervenciones planificadas que puedan afectar a OsaNaia (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 OsaNaia 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 02.07.2021 09:50:04 CEST