



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación de un servicio de
mantenimiento del sistema TAUPADABIDE
en la red de Osakidetza**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2022/01331





CONTENIDO

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
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. Mantenimiento integral	5
2.2.2. Soporte hot-line	6
3. LOTES.....	8
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES	9
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	10
5.1. Plataforma tecnológica.....	10
5.2. Herramienta de gestión del servicio	10
6. VARIANTES TÉCNICAS	11
7. MUESTRAS	12
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	13
8.1. Plan de trabajo	13
8.2. Ubicaciones	13
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	14
9.1. Modelo organizativo.....	14
9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	14
9.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato.....	14
10. EJECUCIÓN	15
10.1. Condiciones de ejecución	15
10.1.1. Horario	15
10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.....	15
10.2. Modelo de control y seguimiento	15
Indicadores de Servicio	16

1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza ha implantado una solución corporativa integral para el seguimiento y digitalización del proceso de unidades de arritmias y de estimulación cardiaca, denominada Taupadabide y basada en el producto IDEA de la empresa Microport CRM Medical SLU. Está desplegada en los hospitales de sus principales OSIs.

- Araba.
- Barrualde Galdakao.
- Bilbao Basurto.
- Ezkerraldea Enkarterri Cruces.
- Donostialdea.

Dando servicio a 200 profesionales y 10.000 pacientes/año en seguimiento. Unificando los aparatos electro médicos de los principales fabricantes:

- MEDTRONIC.
- ST. JUDE MEDICAL/ABBOTT.
- BOSTON SCIENTIFIC.
- SORIN GROUP/MICROPORT.
- BIOTRONIK.
- VITATRON.

El proceso de arritmias abarca:

- Estudios de electrofisiología.
- Holter subcutáneo.
- Otras pruebas:
 - Cardioversión.
 - Estudios farmacológicos.
 - Mesa basculante.

El proceso de estimulación cardiaca abarca:

- Implantes.
- Seguimientos:
 - Presenciales.
 - Remotos (programados y alertas).

Se encuentra integrado con el HIS de Osakidetza en aspectos básicos como la autenticación de usuarios, datos demográficos de los pacientes, historia clínica, citación y bloque quirúrgico, gestor documental y gestor de eventos.

El propósito de este expediente es contratar los servicios de mantenimiento post implantación y soporte del producto IDEA en Osakidetza, referidos, como mínimo, a:

- Mantenimiento integral.
- Soporte de hot-line.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Los servicios solicitados se podrán prestar en los hospitales de las OSI:

- Araba.
- Barrualde Galdakao.
- Bilbao Basurto.
- Ezkerraldea Enkarterri Cruces.
- Donostialdea.

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

2.2.1. Mantenimiento integral

Incluye los servicios de mantenimiento propiamente dicho de la solución implantada. A los efectos de una mejor comprensión, se consideran los siguientes tipos de mantenimiento:

- **Preventivo:** Es aquel que incluye las revisiones periódicas, verificaciones calibraciones y ajustes que aseguran que la solución se mantiene dentro de sus especificaciones operativas, y previenen la aparición de fallos. En cada revisión se realizarán los ajustes, modificaciones y sustituciones que se estime necesarios para un correcto funcionamiento del sistema.
- **Correctivo:** Es aquel que incluye aquellos cambios precisos para corregir los errores del producto software y que tienen como finalidad restablecer los parámetros originales de funcionamiento.
- **Evolutivo:** Es aquel que incluye mejoras y nuevas funcionalidades. El adjudicatario incluirá en sus productos, sin coste, todas aquellas funcionalidades que considere mejoras de carácter general para la aplicación. Teniendo en especial consideración aquellas propuestas por Osakidetza.
- **Formativo:** Es aquel que incluye planes de formación para el manejo de la herramienta por los profesionales, especialmente podría ser necesario para cubrir renovaciones del equipo asistencial.

Se deberá asegurar:

- un nivel y coste razonable de reposición de los elementos conectores. Así como la actualización de su firmware.
- El grado de integración de registros de sistemas de monitorización remota de versiones posteriores o de nuevos modelos de formatos de exportación o versiones actualizadas de formatos de exportación (nuevos modelos de PDF, nuevos campos de XML, etc...). En el plazo que se acuerde con Osakidetza.

Se valorará muy positivamente los seguimientos remotos que los generadores del adjudicatario se integren directamente en Taupadabide, sin pasar por la web del adjudicatario.

2.2.2. Soporte hot-line

El mantenimiento deberá incluir los Soportes de Mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel desde el Centro de Soporte del licitador, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

El horario será el habitual de oficina y el idioma de contacto deberá ser castellano.

Los contenidos de los soportes de mantenimiento de 1º, 2º y 3º nivel son los siguientes:

- **Mantenimiento de 1º Nivel:** Acceso al servicio de soporte telefónico del licitador para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas, en el caso que se requiera se solicitará soporte presencial en cualquiera de los centros. Este acceso será, por parte del usuario, a través del CAU Osakidetza que trasladará la incidencia al licitador. El licitador, pro eficiencia, podrá contactar directamente con el usuario.
- **Mantenimiento de 2º Nivel:** 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 al adjudicatario, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, el 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.
- **Mantenimiento de 3º Nivel:** 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 al adjudicatario, es decir, que sean imputables al mismo.
 - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte del adjudicatario remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.

Asistencia en el centro – acceso remoto

Deberá existir comunicación vía LAN2LAN para que desde el centro de mantenimiento pueda acceder a los centros.



La mayoría de las incidencias se resolverán de forma remota, mediante la consulta de la incidencia y el posterior envío del software adaptado.

Sin embargo, hay otro tipo de servicios que requieren asistencia en el centro:

- Jornadas de trabajo con otros proveedores para resolver incidencias conjuntas.
- Jornadas de refuerzo de formación para resolver dudas por parte del usuario.
- Implantación en centro piloto de una versión nueva para su validación y aceptación

Tiempos de respuesta

En lo referente a los niveles de servicio deberán mantenerse orientativamente las siguientes ratios.

- El tiempo máximo de respuesta será el siguiente:
 - Horario de oficina: 2 horas desde la notificación de la incidencia.
 - Fuera de horario de oficina: primera hora del día siguiente válido.
- Si se reporta una incidencia debido a un error de la aplicación que reproduce un problema que impide la explotación correcta de la aplicación y no admite una solución temporal razonable, se procederá a aplicar una solución de emergencia.

Dicha solución de emergencia implicará que una vez localizado el error se procederá a su pronta reparación y al envío al Cliente de una versión de la aplicación para su instalación. El tiempo máximo de envío de esta versión de urgencia desde su diagnóstico será de:

- ✓ 24 horas laborables si el error es crítico (no es posible trabajar con la aplicación).
- ✓ 48 horas laborables si el error es muy grave (gran degradación en el uso del sistema),
- ✓ y una semana natural en el resto de los casos.

Además, el servicio técnico tomará las acciones que sean necesarias para restaurar la integridad de los datos gestionados por la aplicación, en caso de que ésta se hubiera visto comprometida.

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

Se registrarán todas las incidencias y dará contestación telefónicamente o por correo electrónico con la consiguiente solución. Enviando mensualmente por correo un informe que detallará las consultas abiertas en el mes, las consultas cerradas con una descripción de su solución y las consultas que se encuentran pendientes, así como los parámetros de calidad del servicio.

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 ITIL de buenas practicas



5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

5.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La solución Taupadabide está implantada en las mencionadas OSI 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 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.



6. VARIANTES TÉCNICAS

No.





Osakidetza

ZUZENDARITZA NAGUSIA
DIRECCION GENERAL

7. MUESTRAS

No.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE SALUD



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 principio 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:

- o De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

Quedan incluidos en este expediente, los servicios de soporte de IDEA Microport que fueran 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

**Indicadores de Servicio**

Cubre el servicio de Mantenimiento Correctivo.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Identificador. Código que identifica el indicador.
- Descripción. Descripción del indicador.
- Fórmula de cálculo. Método para calcular el indicador.
- Plazo máximo. Límite temporal para el cumplimiento del indicador.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador.
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador.
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio o la imagen de Osakidetza . Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por Osakidetza como NO críticas.
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Osakidetza y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona. Afectan a aplicaciones definidas por Osakidetza como NO críticas.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Muy Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por **Osakidetza** a prioridad Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y, por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto



para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de Respuesta: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- Tiempo de Resolución: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

Mantenimiento Correctivo

Id.	Descripción	Fórmula de Cálculo	Plazo Máximo	Periodicidad	Valor Objetivo	Penalización
IN_01	Tiempo Resolución problemas <u>Muy Urgentes</u> Porcentaje de problemas catalogados como Muy Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Muy Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	4 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_02	Tiempo Resolución problemas <u>Urgentes</u> Porcentaje de problemas catalogados como Urgentes resueltos en el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Urgentes resueltos en plazo / Nº total de problemas) * 100	8 horas	Mensual	>= 95%	Si
IN_03	Tiempo Resolución problemas <u>Normales</u> Porcentaje de problemas catalogados como Normales resueltos en el plazo establecido sobre el total de problemas finalizados (en el período).	Tiempo Resolución = Fecha Solución - Fecha Asignación (Nº problemas Normales resueltos en plazo establecido / Nº total de problemas) * 100	Fecha entrega prevista	Mensual	>= 95%	Si

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 09.06.2022 13:52:09 CEST