



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Contratación del mantenimiento del software corporativo
de gestión de turnos para hospitales y centros de primaria
de Osakidetza.**

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2023/01791



CONTENIDO

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. Notificación, resolución de incidencias y errores	4
2.2.2. Actualización de versiones	4
3. LOTES. 5	
4. REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES	6
5. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES.....	7
5.1. Plataforma tecnológica.....	7
5.2. Herramienta de gestión del servicio	7
6. VARIANTES TÉCNICAS	8
7. MUESTRAS	9
8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO	10
8.1. Plan de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
8.2. Ubicaciones	10
9. MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO	11
9.1. Modelo organizativo.....	11
9.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato	11
9.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato.....	11
10. EJECUCIÓN	12
10.1. Condiciones de ejecución	12
10.1.1. Horario	12
10.1.2. Condiciones especiales de tipo medioambiental.....	12
10.2. Modelo de control y seguimiento	12



1. OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza tiene implantado una solución de gestión de colas y cartelería digital 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 Quenda, 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.
- Gestionar la espera del paciente
- Aportar más funcionalidades al paciente, como justificante de la cita, citas futuras
- 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 el mantenimiento de la plataforma Quenda en todos los Hospitales y Centros de Atención Primaria de Osakidetza.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

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

Todos los hospitales y toda la red de atención primaria de Osakidetza.

2.2. ALCANCE DEL CONTRATO

Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma Quenda en los ámbitos hospitalaria y primaria.
- Soporte a incidencias, remoto y/o presencial en los ámbitos hospitalaria y primaria.
- Instalación y configuración en nuevos centros.

2.2.1. 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.

2.2.2. Actualización de versiones

El servicio incluye el suministro a Osakidetza de nuevas versiones de la Plataforma Software Troncal (Quenda) sobre la cual se construyó la Solución de Gestión de Turnos de Osakidetza. Incluirá tanto versiones correctivas para errores detectados, como versiones con nuevas funcionalidades de la plataforma Quenda.

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 Quenda está implantada en 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.



7. MUESTRAS

No.



8. PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO /PLAN DE PUESTA EN MARCHA / LUGAR DE ENTREGA SUMINISTRO

8.1. 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**.

Inicialmente los trabajos se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

Es imprescindible que cuando el servicio se proporcione desde las instalaciones del adjudicatario, se cumplan las medidas especificadas sobre seguridad física y de accesos establecidas por Osakidetza para este tipo de servicios.

Se solicitará por parte de la empresa que configure un entorno de trabajo 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 ejecución de los trabajos.

El adjudicatario contemplará la necesidad de realizar las tareas asignadas al licitador desde las oficinas de Osakidetza en la DG en Vitoria. Esta necesidad se estima en 2 jornadas al mes. El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza. Puntualmente, se podrá solicitar presencia in situ en alguna de las sedes o edificios (alcance geográfico de País Vasco). El coste asociado no debe repercutirse a Osakidetza

En el caso de factorías de software, el suministrador deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial.

En el caso de factorías de software se exige al suministrador una serie de condiciones para que puedan ser aceptables:

- ✓ Titularidad del Servicio: El suministrador no podrá subcontratar a un tercero la prestación de este tipo de servicios.
- ✓ La factoría deberá de estar ubicada en territorio de la Unión Europea.
- ✓ Infraestructura: **Osakidetza** deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del suministrador desde las que se preste este servicio.
- ✓ La instalación y adecuación de los locales será totalmente por cuenta del suministrador.



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 8:00 a 20:00 horas.

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

10.1.2. Soporte 24x7

El adjudicatario deberá, tener disponibilidad para acometer actuaciones urgentes o críticas fuera del horario habitual de trabajo, planificados o no, incluyendo noches, fines de semana y festivos a petición de Osakidetza en los ámbitos:

- Coordinación de intervenciones derivadas de iniciativas y/o proyectos que gestiona la oficina de gestión.

Para ello, el adjudicatario deberá disponer de un **teléfono de guardia** del coordinador de la oficina de gestión o de su respaldo.

Estos trabajos fuera del horario habitual no superarán el 2% del total de horas a realizar y se realizarán en remoto.

Osakidetza activará este soporte fuera de horas únicamente desde el Responsable de Servicio o desde el Director del servicio de Osakidetza.

10.1.3. 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.

10.2.1. Niveles de servicio requeridos

Se deberán de tener en cuenta los acuerdos de nivel de servicio que se establecen en la siguiente tabla en función del tipo de solicitud:

Concepto	Tiempo ofertado
Tiempo de respuesta	1 hora
Tiempo de resolución-Incidencia crítica	24 horas
Tiempo de resolución-Resto incidencias	48 horas
Horario estándar del servicio	Lunes a viernes laborables de 8:00-20:00h, excepto festivos nacionales

Se entiende como tiempo de respuesta, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la primera respuesta por parte de la empresa adjudicataria.



Se entiende como tiempo de resolución, el tiempo transcurrido entre el reporte de la incidencia o solicitud por parte de Osakidetza y la completa resolución de la incidencia (o solicitud).

Documento firmado por: NICOLAS
FRANCISCO GONZALEZ LOPEZ
En la fecha 14.09.2023 14:09:20 CEST