PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Mantenimiento del Software de Cribado de Síndrome de Down SSDWLab

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 2024 /01771

C/. Alava, 45 – 01006 VITORIA-GASTEIZ
Tfno. 945 006 000
www.Osakidetza.euskadi.eus

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD

Índice

Página

1 OBJETO DEL CONTRATO ____ *3*

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL PROYECTO ____ *4*

2.1 Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución ____ **4**

2.2 Alcance del contrato ____ **4**

2.2.1 Mantenimiento y evolución del producto ____ 4

2.2.2 Servicios de Soporte ____ 5

3 LOTES ____ *6*

4 REQUISITOS NORMATIVOS GENERALES ____ *7*

5 REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES ____ *8*

5.1 Herramienta de gestión del servicio ____ **8**

5.2 Metodología ____ **8**

6 VARIANTES TÉCNICAS ____ *9*

7 MUESTRAS ____ *10*

8 PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO ____ *11*

8.1 Ubicación del equipo de trabajo ____ **11**

9 MODELO DE GESTIÓN DE 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 especiales de ejecución ____ **13**

10.2 Modelo de control y seguimiento ____ **13**

1 OBJETO DEL CONTRATO

Osakidetza tiene implantada la solución **SsdwLab** versión 6.3 en los laboratorios de la red, para la gestión del screening del síndrome de Down (Programa de cribado prenatal de cromosomopatías T21, T18 y T13), incluyendo seguimiento de preclamsia, el estudio de DNA fetal no invasivo y la posibilidad de introducir la preclamsia en el screening del primer trimestre.

SsdwLab se ha diseñado en base a los criterios exigidos, a un software destinado al cribado del síndrome de Down, por el NHS. National Down's Syndrome Screening Programme for England. National Specification for Risk Calculation Software and Guidance on Implementation. http://www.nelh.nhs/screening/ de Octubre del 2004.

Las capacidades de configuración de este software, permiten que las innovaciones en el terreno del cribado prenatal de las aneuploidías puedan ser aplicadas, mediante las actualizaciones del producto, al cribado bioquímico o bioquímico-ecográfico.
.
El presente expediente tiene por objetivo la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de la solución comercial SsdwLab en **Osakidetza**, referido a los siguientes aspectos:

- Mantenimiento de Licencias
- Servicios de Soporte

2 ÁMBITO Y ALCANCE DEL PROYECTO

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 mantenimiento y soporte de la solución comercial **SsdwLab** en todas las Organizaciones de Servicios de **Osakidetza**.

Incluye los servicios de mantenimiento del sistema SsdwLab que da soporte a los laboratorios de la red de Osakidetza, siendo las Unidades de Gestión Clínica, en adelante UGC; incluidas en este contrato, y que tienen implantada la solución SsdwLab, las siguientes:

- Hospital Universitario Donostia (HUD)
  - Hospital Bidasoa (HBD)
  - Hospital de Mendaro (HMEN)
  - Hospital de Zumárraga (HZU)
- Hospital Universitario Araba (HUA)
  - Hospital Alto Deba (HAD)
  - Hospital de Txagorritxu (HTX)
  - Hospital de Santiago Apóstol (HSA)
- Hospital Universitario Cruces (HUC)
  - Hospital San Eloy (HSE)
  - Hospital de Urduliz(HUR)
- Hospital de Galdakao-Usansolo (HGU)
- Hospital Universitario Basurto (HUB)

Este servicio comprende principalmente las siguientes líneas de trabajo:

2.2.1 Mantenimiento y evolución del producto

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 de su producto.

El Servicio de Mantenimiento deberá incluir lo siguiente:

- Actualización de los programas instalados.
- Documentación y puesta al día de la situación y contenido de cada uno de los programas.
- Asistencia telefónica para todo tipo de consultas referentes a la utilización del equipo y de todos los programas instalados.
- Asistencia de técnicos de aplicación para la resolución, teleasistencia (telefónica y remota), de las posibles incidencias en el uso del sistema.
- Información y actualización periódica sobre las nuevas versiones o revisiones de los

productos.
- Implantación de las actualizaciones e innovaciones que se efectúen en los programas.
- Atención a los requerimientos de apoyo técnico que el usuario precise.

2.2.2 Servicios de Soporte

El Mantenimiento deberá incluir los **Soportes de Mantenimiento** desde el Centro de Soporte del adjudicatario, incluyéndose, por tanto, todos aquellos viajes que se consideren necesarios realizar para el correcto funcionamiento de la aplicación contratada/instalada.

Los contenidos del soporte de mantenimiento son los siguientes:

- Acceso al servicio de soporte telefónico (Hot line) para la resolución de consultas a nivel usuario sobre el funcionamiento de la aplicación contratada y de nuevas funcionalidades instaladas.
- 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 a Adjudicatario, ya puedan ser de hardware y/o de conexiones con otras aplicaciones, 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.
- Corrección de errores existentes en la aplicación de 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 a Adjudicatario, es decir, que sean imputables a Adjudicatario.
    - Incidencias que afectan a la operativa diaria de los usuarios dificultando su tarea y que el soporte de Adjudicatario remoto no sea capaz de solucionar en 48 horas.

- Soporte a la implantación de nuevas versiones del software **SsdwLab.**

El horario de prestación de servicios será el siguiente:
- **Horario de la Hot-line:**
    - De lunes a viernes de 08:00 a 22:00
- **Horario resto del equipo:**
    - De lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

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 Herramienta de gestión del servicio

El acceso a este servicio de Soporte, podrá realizarse por los siguientes canales:

- **Vía derivación del CAU de 1º nivel de Osakidetza** (en adelante CAU **Osakidetza**), previo registro en HP-Service Manager.
- **Vía HP-PPM**: registrada en PPM por los servicios de informática de la red.
- **Vía teléfono:** usuarios expertos y servicios de informática de la red, podrán realizar consultas telefónicas para la resolución de dudas respecto al funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato.

5.2 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

8.1 Ubicación del equipo de trabajo

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 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.

10.2 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. 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 18.09.2024 12:30:47 CEST