

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Suministro de licencias de software (SIGNA), para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

Expte.: CP00027/2026

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO.	3
2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.	3
3.- REQUERIMIENTOS GENERALES Y TÉCNICOS.	3
4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	5
4.1.- Atención técnica al usuario.	5
4.2.- Mantenimiento correctivo.	5
4.3.- Condiciones de las actualizaciones de la solución.	5
5.- CALIDAD OPERATIVA Y DE GESTIÓN DEL SERVICIO	6
6.- INCIDENCIAS	6
7.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN	7

Pliego de Prescripciones Técnicas

1.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán en la Contratación del suministro de licencias software (licencia corporativa SIGNA), para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

Al objeto de garantizar la mayor calidad y eficiencia para el desarrollo de los trabajos objeto del presente expediente, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto.

Para esta licitación, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto debido a disponer de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el suministro sea realizado de forma independiente.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 4 prórrogas de 12 meses cada una, a contar desde la fecha de firma del mismo, o el que, a tales efectos, se señale en el propio documento contractual.

3.- REQUERIMIENTOS GENERALES Y TÉCNICOS.

Se requiere que el uso de las licencias, deba cubrir como mínimo las siguientes necesidades:

- Licenciamiento corporativo para 4.000 usuarios.
- Al menos, accesibilidad a los siguientes módulos:
 - Núcleo SIGNA.
 - Básicos:
 - Quirófanos.
 - Urgencias.
 - Rehabilitación.
 - Prescripción Asistida.
 - Comunicaciones SMS y emails.
 - Centros con camas:
 - Hospitalización.
 - Plan de Actuaciones de Enfermería.
 - Unidosis.
 - Dietas.
 - Enlace Cardex.
 - Gestión de Contingencias.
 - Gestión de pruebas diagnósticas:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Laboratorio.
- Diagnóstico imagen.
- Enlace Pacs Raim (estruct. Corp.).
 - Enlace ICAM.
 - Vigilancia de la Salud (SPP).
 - Facturación.
 - Archivo.
 - Contingencias Comunes.
 - Sistema de Historización.
 - Soporte Centros Concertados y/o externos.
- La versión del software no podrá ser inferior a la que esté en funcionamiento en el momento de la adjudicación del contrato.
- El software deberá incorporar un sistema que permita auditar por parte de Asepeyo o del adjudicatario. Entre otros aspectos, se pretende confirmar el correcto uso de la herramienta, así como asegurar el número de usuarios que utiliza el software o la utilización efectiva de los módulos. En caso que sea el adjudicatario quien deba realizar la auditoría, este no podrá realizar ninguna gestión o conexión al software, sin la previa conformidad por escrito de Asepeyo.

Respecto al servicio de mantenimiento para el software SIGNA, deberá cubrirse como mínimo los siguientes requerimientos:

- Información sobre nuevas versiones: el adjudicatario deberá mantener informado a Asepeyo respecto la aparición de las posibles nuevas versiones, así como las ampliaciones de las ya existentes.
- Puesta a disposición de las nuevas versiones: el adjudicatario pondrá a disposición de Asepeyo las nuevas versiones desarrolladas del software, para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y software, eliminar errores e introducir ampliaciones funcionales.
- Compromiso de nuevas versiones: el adjudicatario deberá liberar, como mínimo, dos (2) versiones de SIGNA al año.
- Mejoras en las nuevas versiones: Asepeyo podrá proponer al adjudicatario mejoras y nuevas funcionalidades que puedan ser incluidas en nuevas versiones a desarrollar. El adjudicatario deberá valorarlas y confirmará su inclusión o no. En caso de no incluirse, Asepeyo recibirá del adjudicatario, el motivo o motivos que lo imposibiliten.
- Soporte técnico y mantenimiento correctivo: el adjudicatario proporcionará soporte técnico sobre posibles incidencias y mal funcionamiento del software (SIGNA). También quedará incluido el mantenimiento correctivo necesario.

4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al usuario para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo como la asistencia técnica a los usuarios.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

4.1.- Atención técnica al usuario.

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica y/o vía e-mail, en la que se resolverán las dudas que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario (funcionamiento del servicio) será: 24x7, 365 días al año.

4.2.- Mantenimiento correctivo.

Dentro del precio de adjudicación del contrato, y durante toda la vigencia del contrato, se incluirá el mantenimiento correctivo así como la asistencia técnica remota o presencial, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento de la solución.

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellos errores específicos de la solución y el posible mal funcionamiento por motivos ajenos a Asepeyo y que sean derivados por el diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, por ejemplo, así como de los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en el apartado "Incidencias".

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del software relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo y siguiendo las directrices del siguiente apartado.

4.3.- Condiciones de las actualizaciones de la solución.

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones del software, cabe la posibilidad que sean realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Asepeyo o bien, en colaboración con éste.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- A. Previa a la aplicación de la actualización de la solución, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- B. Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo.
- C. Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:01 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente.
- D. Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio

5.- CALIDAD OPERATIVA Y DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Por parte de Asepeyo, se asignará un Responsable del proyecto el cual tendrá las siguientes funciones:

- Verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato.
- Certificar la conformidad a las tareas entregadas/finalizadas por el adjudicatario, dando el visto bueno a su ejecución, funcionamiento o acción que corresponda.
- Gestionar las penalizaciones en caso que sea necesario.

El Responsable asignado por Asepeyo, podrá delegar sus funciones en una o más personas de Asepeyo. En ese caso, dicho Responsable lo comunicará por escrito al adjudicatario informando de los datos de la/s persona/s que corresponda e indicando las tareas delegadas.

Por parte del adjudicatario, también se establecerá la figura del Responsable de la prestación. Esta figura tendrá el rol de supervisión y cumplimiento de los ANS, garantizar el cumplimiento de los requisitos que debe satisfacer el suministro, verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato y gestionar las incidencias que pudieran surgir. A todos los efectos será la figura que actuará como interlocutor con Asepeyo.

6.- INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

Pliego de Prescripciones Técnicas

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-ALTA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (no acceder a la plataforma, no acceso a los test por los usuarios de Asepeyo, no generar y descargar informes con resultados, entre otros) sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-NORMAL:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3-CONSULTAS:** Solicitud de información sobre la usabilidad de la herramienta y sus procedimientos.

A continuación se incluye tabla, donde se definen los tiempos máximos contemplados, para cada tipo de incidencia:

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 – Alta	1 horas	4 horas
Tipo 2 – Normal	3 horas	12 horas
Tipo 3 – Consulta	6 horas	24 horas

Cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

7.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>). El código DIR es el GE0000510 (en los 3 apartados: Órgano Gestor, Unidad Tramitadora y Oficina Contable).

Pliego de Prescripciones Técnicas

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

Se requiere que la facturación mensual se entregue en un formato inteligible y tratable de acuerdo con los criterios que se fijen desde ASEPEYO. Por ello, el sistema de facturación debe permitir, como mínimo, las siguientes facilidades:

- La facturación será en formato electrónico e incluirá el máximo detalle posible (concepto facturado, sede de instalación, unidades, periodo de facturación, entre otros). En caso de que se requiera una intervención manual en el proceso de facturación, ésta será responsabilidad del adjudicatario, mediante el rol de gestor de servicio propuesto por el propio adjudicatario.
- El adjudicatario debe mantener actualizado el inventario y reflejar correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y con un formato tratable informáticamente.
- El adjudicatario no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura. Cualquier cambio será informado con antelación a ASEPEYO para su revisión y conformidad.

Barcelona, a fecha de firma

Juan Luis Pagés Lara

Director Tecnologías, Información y Comunicación Asepeyo