

Pliego de Prescripciones Técnicas

Anexo I - Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación mixta para el suministro de la licencia de uso y el servicio de mantenimiento del sistema PACS de almacenamiento de imagen médica digital RAIM Server para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Núm. 151.

Expte.: CP00107/2026

Pliego de Prescripciones Técnicas

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL PLIEGO	3
2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.	3
3.- ALCANCE, REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS	3
3.1.- Alcance del contrato	3
3.2.- Funcionalidades del producto	4
3.3.- Responsable del contrato	4
4.- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	4
4.1.- Disponibilidad del servicio	4
4.2.- Mantenimiento y servicio técnico	4
4.2.1.- Atención técnica al usuario	5
4.2.2.- Mantenimiento correctivo	5
4.2.2.1.- Condiciones de las actualizaciones de la plataforma	5
4.2.3.- Mantenimiento técnico	6
4.2.3.1.- Mantenimiento adaptativo	6
5.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN	7
6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS	7
6.1.- Disponibilidad del sistema	7
6.2.- Tiempo de respuesta para incidencias	8
6.3.- Tiempo de resolución para incidencias	8
7.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	8
8.- INCIDENCIAS	9

Pliego de Prescripciones Técnicas

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto es, establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación armonizada, para la contratación de la renovación de la licencia de uso y servicio de mantenimiento de los sistemas PACS de imagen médica digital RAIM Server para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 151.

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 12 meses con opción de 1 prórroga de 12 meses

3.- ALCANCE, REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

3.1.- Alcance del contrato

En la actualidad, Asepeyo hace uso de la licencia corporativa de Raim Server como sistema de archivado de imagen médica (PACS). En esta licitación se define la renovación de dicho contrato para mantener el uso y mantenimiento de este sistema.

Algunos de los beneficios u objetivos perseguidos con este servicio, serían:

- Disponer de un software para transferir las imágenes médicas digitales de manera automática a las estaciones de trabajo.
- Disponer de un visor para recibir y mostrar las imágenes radiológicas de una manera óptima, segura y de calidad.
- Utilizar infraestructura IT para el archivado de las imágenes en un servidor específico (PACS) que permita su posterior descarga hacia las estaciones de trabajo.
- Asegurar la infraestructura de distribución y almacenamiento de la imagen médica digital de tanta envergadura.
- Asegurar el correcto funcionamiento de las licencias mediante la resolución de incidencias así como la instalación de los parches y/o actualizaciones que el fabricante ponga en el mercado.

Pliego de Prescripciones Técnicas

3.2.- Funcionalidades del producto

El servicio que debe prestarse, incluirá como mínimo:

- Capacidad ilimitada para la licencia RAIM Server.
- Gestión y resolución de incidencias y/o dudas en el uso de las licencias incluidas.
- Entrega, instalación y soporte de actualizaciones, parches o cualquier nueva versión de las licencias o del servicio.
- Conexión remota para la revisión de funcionamiento o resolución de incidencias, entre otras.
- Soporte ante las posibles nuevas implantaciones que sean necesarias.
- Formación destinada a administradores o usuarios claves definidos por Asepeyo.

3.3.- Responsable del contrato

Durante toda la vigencia del contrato y por parte del adjudicatario, deberá asignar una persona de contacto identificada como "Responsable del Servicio". Esta persona será con quien ASEPEYO tendrá que contactar para trasladar cualquier asunto, duda o incidencia relacionada con el servicio.

4.- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

4.1.- Disponibilidad del servicio

- El servicio de la plataforma debe ofrecer el correcto funcionamiento en modalidad 24x7x365.
- El servicio debe soportar picos de accesos de usuarios sin disminuir el uso habitual del servicio.
- Cualquier intervención, avería, incidencia, o similar, que pudiera degradar total o parcialmente la disponibilidad del Servicio será puesta en conocimiento de Asepeyo lo antes posible.

4.2.- Mantenimiento y servicio técnico

Deberá incluirse en la oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente 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, la asistencia técnica a los usuarios, así como el aspecto preventivo y evolutivo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

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

4.2.1.- ATENCIÓN TÉCNICA AL USUARIO

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario (de Asepeyo o el que éste designe) vía telefónica y/o vía e-mail como mínimo, en la que se resolverán las dudas y/o incidencias que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio. La atención al usuario (funcionamiento del servicio) deberá ser operativa, como mínimo, de lunes a viernes en horario de 8:00 a 17:00.

4.2.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a Asepeyo. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

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 el despliegue de la/s nueva/s versión/es del 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 apartado "Incidencias".

4.2.2.1.- CONDICIONES DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones del servicio, deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Previa a la aplicación de la actualización del servicio, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización del servicio, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- Si se produjera una degradación del rendimiento del servicio como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

4.2.3.- MANTENIMIENTO TÉCNICO

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento las actualizaciones en relación a las mejoras o nuevas versiones de la plataforma relacionada, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio, por lo que antes de su despliegue la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

4.2.3.1.- MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la plataforma mediante la instalación de los updates o parches relacionados con la previa conformidad por parte de Asepeyo.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros), el adjudicatario se compromete a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización correspondiente. En dicha propuesta, se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente. Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con Asepeyo.

Este tipo de acciones no implicarán ningún tipo de coste relacionado.

5.- CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

El adjudicatario, en base a las necesidades de ASEPEYO, emitirá facturas semestrales con el coste proporcional del servicio, donde como mínimo deberá detallarse la descripción del servicio y el periodo de facturación relacionado.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

Pliego de Prescripciones Técnicas

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>).

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.

6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

Con el fin de garantizar la excelencia en la atención y facilitar la supervisión del contrato, ASEPEYO ha establecido un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Estos acuerdos actúan como herramientas de control para medir y examinar la gestión y calidad de las prestaciones mediante indicadores que cuantifican el cumplimiento de los niveles pactados.

6.1.- Disponibilidad del sistema

Se considera que el servicio debe estar disponible ininterrumpidamente 24 horas al día todos los días del año. El tiempo máximo de indisponibilidad del Servicio en un mes será de 80 minutos. El tiempo de indisponibilidad se calculará como la suma de todos los periodos de indisponibilidad en el mes.

El adjudicatario deberá ofrecer mecanismos que permitan a Asepeyo consultar, con carácter mensual, la disponibilidad del Servicio. Preferentemente a través del portal o consola de gestión. Por defecto será facilitado mediante correo electrónico.

El incumplimiento de este ANS, significa una falta grave descrita más adelante.

6.2.- Tiempo de respuesta para incidencias

En base a la definición de “Tiempo de respuesta” facilitado en el apartado “Incidencias” del Pliego de Prescripciones Técnicas, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada. El tiempo máximo de respuesta admitido será:

Tiempo máximo de respuesta	Nivel de cumplimiento
----------------------------	-----------------------

Pliego de Prescripciones Técnicas

Tipo 1	99%
Tipo 2	95%
Tipo 3	90%

6.3.- Tiempo de resolución para incidencias

En base a la definición de “Tiempo de resolución” facilitado en el apartado “Incidencias” del Pliego de Prescripciones Técnicas, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada. El tiempo máximo de resolución admitido será:

Tiempo máximo de resolución	Nivel de cumplimiento
Tipo 1	99%
Tipo 2	95%
Tipo 3	90%

7.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El licitador incluirá en su propuesta un Plan de Devolución del servicio detallado que describa las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes ante una resolución del contrato y que permita asegurar a Asepeyo que dispondrá de una continuidad del servicio.

- La propuesta de plan por parte de los licitadores, incluirá los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión, donde como mínimo se contemplará:
- El adjudicatario deberá poner a disposición de Asepeyo, o a terceras partes nombradas por ésta, mecanismos que permitan la exportación/descarga masiva de la totalidad de evidencias documentales y/o electrónicas en custodia.
- El adjudicatario actualizará dicho plan anualmente, en base a las modificaciones, actualizaciones o cambios producidos. La entrega de dicho Plan revisado, deberá ser presentado durante el último mes previo a la finalización del año en curso y confirmado por parte de la persona/s asignada/s por Asepeyo.
- Incluir el retorno de los componentes, los datos y los ficheros asociados, así como la totalidad del servicio relacionado, cuyo coste estará incluido en la oferta.
- Compromiso del adjudicatario a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a Asepeyo, o a terceras partes nombradas por ésta,

Pliego de Prescripciones Técnicas

para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato en las mismas condiciones que se hubiesen pactado con los proveedores.

- Asepeyo no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución.
- Este proceso debe iniciarse con una comunicación formal por parte de Asepeyo, como mínimo, durante el último trimestre de la vigencia del contrato (o la prórroga relacionada), de su voluntad de ejecutar el plan de devolución.
- Será Asepeyo, o quien Asepeyo designe, el responsable de coordinar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad, extremo a extremo, con los prestadores entrante y saliente del servicio.
- La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de Asepeyo del acta de aceptación de la devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura.

•

Cabe indicar que el contrato podrá darse por resuelto por el cumplimiento de su fecha de finalización, por un incumplimiento severo o por acuerdo entre ambas partes. En cualquiera de los casos, previamente deberá ejecutarse la transferencia de los servicios.

Asepeyo se reserva el derecho de poder reducir el plazo de ejecución de la devolución del servicio según considere necesario de común acuerdo con el adjudicatario.

8.- INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de las licencias, la oferta a presentar incluirá un plan de soporte y resolución de incidencias, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en el uso de las mismas. 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 serán clasificadas 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:

- **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 usuario un aviso de avería/incidencia/consulta, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo 1 - GRAVE:** Fallo del servicio y/o funcionamiento de las licencias, impidiendo la ejecución de la misma, sin disponer de una opción alternativa para su desarrollo habitual.
- **Tipo 2 - LEVE:** Fallo o degradación del servicio y/o funcionamiento de las licencias impidiendo la ejecución habitual de la misma.

Pliego de Prescripciones Técnicas

- **Tipo 3 - CONSULTAS:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración de la plataforma.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 - Grave	1 hora	6 horas
Tipo 2 - Leve	3 horas	12 horas
Tipo 3 - Consulta	3 horas	24 horas

Las incidencias serán comunicadas al adjudicatario a través del buzón de correo que ponga a disposición para este fin, y los correos serán enviados desde el sistema de gestión de incidencias de Asepeyo.

En primera instancia, todas las incidencias llegarán al Centro de Atención al Usuario y ellos se encargarán de hacer la asignación al proveedor con la generación del correo correspondiente.

Es posible que las incidencias sean redirigidas en una primera fase al proveedor de Asepeyo de operación de outsourcing para hacer un diagnóstico completo, y que si este diagnóstico concluye que la incidencia está relacionada con el PACS se vuelva a redirigir al adjudicatario del presente contrato.