

Anexo I- Pliego de prescripciones técnicas

Renovación del servicio gestión de turnos incluyendo hardware, software y sus mantenimientos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.
Exp. CP00199/2024

Índice

1. Objeto.....	4
1.1. Alcance del servicio.....	4
2. Situación actual.....	5
2.1. Distribución geográfica. Detalle de sedes.....	5
2.2. Equipos instalados.....	8
2.3. Licencias.....	9
3. Duración del contrato.....	9
4. Presupuesto del contrato.....	9
5. Requerimientos técnicos del servicio.....	9
5.1. Especificaciones funcionales.....	9
5.2. Especificaciones técnicas generales.....	13
5.3. Especificaciones técnicas Player.....	14
5.4. Escenarios: tipos y modalidades de equipamiento.....	14
5.5. Tipos/modalidad de soporte.....	16
5.6. Elementos petición/impresión turnos.....	16
5.7. Cantidades previstas.....	18
5.7.1. Pantallas salas.....	18
5.7.2. Soportes.....	18
5.7.3. Servicio de impresión.....	18
5.8. Instalación del servicio en centros nuevos.....	18
5.8.1. Modificación de las instalaciones (traslados).....	19
5.9. Tipos de instalación del servicio.....	19
5.9.1. Tipo 1 - Instalación sin Tótem.....	20
5.9.2. Tipo 2 - Instalación con Tótem.....	20
5.10. Instalaciones especiales.....	20
5.11. Gestión del servicio.....	20
6. Descripción con sistemas corporativos.....	21
1. Confirmación de llegada en tótem.....	21
2. Confirmación de llegada en admisión.....	21
3. Estancia en sala de espera.....	22
4. Llamada a consulta.....	22
A. Impresión de justificante de asistencia en tótem.....	22
B. Impresión de justificante de asistencia en admisión.....	22
7. Integración con sistemas corporativos.....	23
7.1. Análisis e implementación de la integración con el HIS.....	23
7.2. Análisis e implementación integración con LDAP corporativo.....	23
7.3. Integración con la aplicación de relaciones de dependencias.....	23
8. Formación y gestión del cambio.....	24
9. Mantenimiento técnico y gestión incidencias.....	24
9.1. Mantenimiento preventivo.....	24
9.2. Mantenimiento correctivo.....	25

9.3. Mantenimiento adaptativo o evolutivo.....	25
9.3.1. Condiciones de las actualizaciones de la solución.....	25
9.4. Gestión de incidencias.....	26
10. Condiciones particulares del servicio.....	27
10.1. Modelo de gestión.....	27
10.1.1. Modelo de relación.....	27
• Estructura de responsabilidades.....	28
10.1.2. Procesos en relación con la provisión y prestación de servicios.....	28
10.1.3. Procesos en relación con la gestión.....	28
10.2. Reporte de información.....	29
11. Condiciones de pago.....	31

1. Objeto

El objeto es, establecer las prescripciones técnicas que han de regir la licitación pública, sujeta a regulación armonizada, de la renovación del servicio actual de gestión de turnos, incluyendo hardware, software y sus correspondientes mantenimientos 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 Cláusulas Administrativas Particulares.

1.1. Alcance del servicio

Se precisa renovar el servicio de gestor de turnos para dar continuidad al correcto desarrollo de este servicio, así como los mantenimientos relacionados. Sigue existiendo la necesidad de gestionar el flujo de pacientes e informar a los mismos sobre el tiempo de espera y la sala a la que se debe dirigir mediante la impresión de un ticket informativo, mejorando la eficiencia en la gestión de turnos, orden de llegadas, atención y confidencialidad de los pacientes.

En términos generales, los objetivos principales perseguidos con esta licitación son:

- Optimizar los recursos de atención al público, recepcionando, informando y dirigiendo a cada usuario hacia el lugar correspondiente de su cita.
- Gestionar, administrar, orientar citas y turnos, reduciendo el tiempo de espera de los servicios.
- Regular la circulación de personas en los Hospitales y Centros Asistenciales (sedes) de Asepeyo.
- Transparencia en la gestión del tiempo de espera en las salas de las sedes.
- Garantizar la confidencialidad de los usuarios, salvaguardando su identidad.
- Dotar de un sistema de información estadística para la evaluación del servicio del gestor de turnos, el uso y la eficacia del mismo. Ayudando y apoyando a la toma de decisiones de los gestores de la organización.
- Permitir a los pacientes la gestión de justificantes.
- Mantener a los pacientes informados sobre el estado de su cita.
- La oferta de continuidad del servicio de gestión de turnos deberá incluir, como mínimo, los siguientes requerimientos:
 - El uso de la solución software de gestión de turnos en las distintas instalaciones de su red de centros asistenciales.
 - Si surgiese la necesidad, trabajos puntuales de personalización e integración adicional de la solución con el sistema de información HIS/RIS de Asepeyo.
 - Para centros nuevos, instalación de todo el software necesario y configuración de equipos y periféricos asociados a la solución (impresoras, tótems, mini pantallas, pantallas, players).
 - Mantenimiento técnico integral de todos los equipos, en condiciones de garantía total, a lo largo de toda la ejecución del contrato, incluidas las posibles prórrogas.
 - La actualización de todos los equipos suministrados, por razones de obsolescencia tecnológica o por necesidades derivadas de la propia evolución de la solución software aplicada.
 - La administración y gestión de la plataforma a lo largo de toda la ejecución del contrato.

2. Situación actual

En este momento ya existe una gestión automatizada para la llamada de pacientes y la distribución del servicio implantada en 155 centros, siendo en el resto de centros el personal médico y administrativo el que realiza estas acciones.

2.1. Distribución geográfica. Detalle de sedes

Los centros en los que hay implantado servicio de Gestión de turnos se clasifican de la siguiente forma:

- ∞ Servicios Centrales.
- ∞ Hospitales.
- ∞ Centros asistenciales "CA", donde se realizan tanto consultas como pruebas diagnósticas.
- ∞ Oficinas, donde se realizan principalmente tareas administrativas.
- ∞ Otros centros (rehabilitación, prevención, salud laboral, entre otros).

La relación y detalle de las sedes de Asepeyo está disponible en la página web de Asepeyo en el siguiente enlace: <http://www.asepeyo.es/red-de-delegaciones>.

Si fuera necesario, los proveedores podrán realizar una visita a las sedes para revisar los diversos escenarios. Para ello, deberá enviarse una solicitud por escrito a la dirección de correo electrónico consultalicitaciones@asepeyo.es indicando la/s sede/s y motivo/s por los que necesitan realizar la visita. Asepeyo se reserva el derecho a rechazar la petición, siempre y cuando la consulta planteada.

Los 155 centros, con solución implantada, son actualmente los siguientes:

HOSPITAL DE COSLADA	CA ALZIRA
HOSPITAL DE LA CARTUJA	CA ARGANDA DEL REY
HOSPITAL SANT CUGAT	CA ÁVILA
CA A CORUÑA	CA AVILÉS
CA ALBACETE	CA AZPEITIA
CA ALCAÑIZ	CA BADAJOZ
CA ALCOBENDAS	CA BADALONA
CA ALCALÁ DE HENARES	CA BARCELONA CASP
CA ALCÁZAR DE SAN JUAN	CA BARCELONA SAGRERA
CA ALGECIRAS	CA BARCELONA SANTS
CA ALICANTE	CA BASAURI
CA ALMERÍA	CA BENIDORM
CA ALMUSSAFES	CA BERGA

ANEXO I. Pliego de prescripciones técnicas**Renovación del servicio gestión de turnos incluyendo hardware, software y sus mantenimientos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.****Exp. CP00199/2024**

CA BERGARA	CA HUELVA
CA BILBAO	CA HUESCA
CA BURGOS	CA HUMANES
CA CÁCERES	CA JAEN
CA CÁDIZ	CA JEREZ DE LA FRONTERA
CA CARTAGENA	CA HOSPITALET DE LLOBREGAT
CA CASTELLÓN	CA LANZAROTE
CA Cerdanyola del Vallès	CA LAS PALMAS
CA CIUDAD REAL	CA LAS ROZAS
CA CERVERA	CA LEGAZPI
CA CHAMARTÍN	CA LEON
CA CIUDAD LINEAL	CA LLEIDA
CA CIUTADELLA	CA LLODIO
CA COGULLADA	CA LOGROÑO
CA COLLADO VILLALBA	CA MALAGA
CA CORDOBA	CA MANACOR
CA COSLADA	CA MANRESA
CA DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	CA MARBELLA
CA DURANGO	CA MARTORELL
CA ÉCIJA	CA MATARÓ
CA EIVISSA	CA MAÓ
CA EL PRAT DE LLOBREGAT	CA MELILLA
CA ELCHE	CA MERCABARNA
CA FERROL	CA MERCAMADRID
CA FIGUERES	CA MÉRIDA
CA FRANCISCO SILVELA	CA MOLINS DE REI
CA FUENGIROLA	CA MOLLET DEL VALLÈS
CA FUENLABRADA	CA MÓSTOLES
CA GANDIA	CA MURCIA
CA GAVÀ	CA OLOT
CA GETAFE	CA OLULA DEL RIO
CA GIJÓN	CA OURENSE
CA GIRONA	CA PALAMÓS
CA GRAN CANARIA SUR	CA PALENCIA
CA GRANADA	CA PALMA DE MALLORCA
CA GRANOLLERS	CA PAMPLONA
CA GUADALAJARA	CA PATERNA
CA GUADALHORCE	CA PINEDA DEL MAR

ANEXO I. Pliego de prescripciones técnicas

Renovación del servicio gestión de turnos incluyendo hardware, software y sus mantenimientos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

Exp. CP00199/2024

CA PINTO	CA TENERIFE 2
CA PONFERRADA	CA TENERIFE SUR
CA PONTEVEDRA	CA TERUEL
CA PORTUGALETE	CA TOLEDO
CA POZOBLANCO	CA TOLOSA
CA PUERTO DE LA LUZ	CA TORREJON DE ARDOZ
CA PUERTOLLANO	CA TRES CANTOS
CA REINOSA	CA TUDELA
CA REUS	CA UTEBO
CA SABADELL	CA VALDEMORO
CA SABIÑÁNIGO	CA VALDEPEÑAS
CA SALAMANCA	CA VALENCIA
CA SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	CA VALENCIA-CID
CA SANT BOI DE LLOBREGAT	CA VALLADOLID
CA SANT FELIU DE LLOBREGAT	CA VALLS
CA SANTA CRUZ DE LA PALMA	CA VIA AUGUSTA-18
CA SANTANDER	CA VIC
CA SANTIAGO COMPOSTELA	CA VIC-2
CA SEGOVIA	CA VIGO
CA SILLA	CA VILA GARCIA
CA SORIA	CA VILLANUEVA DE LA SERENA
CA TALAVERA DE LA REINA	CA VILLAVARDE ALTO
CA TARRAGONA	CA VITORIA-GASTEIZ
CA TELDE	CA ZAMORA
CA TENERIFE	CA ZARAGOZA

2.2. Equipos instalados

Los equipos a los cuales se ha de proporcionar cobertura de mantenimiento hardware son los siguientes:

CONJUNTOS PANTALLA + PLAYER

Lo mínimo deseable es una pantalla en cada sala de espera, y es usual que los centros dispongan de más de una sala de espera. Se encuentran desplegadas ahora 291 pantallas en los 155 centros.

Dichas pantallas son monitores Full-HD de entre 32 y 55 pulgadas que se controlan desde un MiniPC (denominado “Player”) a través de su conexión HDMI.

El Player usado en la actualidad es un modelo con una sola salida HDMI, por lo que el número de Players coincide con el número de pantallas (291).

IMPRESORAS

Los pacientes reciben sus tickets de turno desde una pequeña impresora dedicada exclusivamente a esa función. Hay 175 unidades de estas impresoras.

CONJUNTOS PANTALLA + MiniPC + IMPRESORA

Llamados “Tótem” o “PIM” (=“Punto de Información Múltiple”)

Los hay de 2 tipos: Con impresora sólo de turnos (existen 46) o con impresora adicional DIN A4 destinada a imprimir justificantes (son 9).

MINI PANTALLAS

En algunos centros se han colocado unas mini pantallas sobre las puertas de las consultas. Son tablets Android de 10” que muestran información del facultativo y el turno que se atiende en ese momento. Existen 34, principalmente en hospitales.

CUADRO RESUMEN HARDWARE INSTALADO

Elemento	Cantidad	Marca y modelo
Player	291	MiniPC Intel NUC NUC8i3BEH2
PANTALLA 32	69	Monitor Philips Q-Line 32BDL3510Q
PANTALLA 43	176	Monitor Philips Q-Line 43BDL3010Q
PANTALLA 55	46	Monitor Philips Q-Line 55BDL3550Q
TOTAL PANTALLAS	291	
Minipantalla	34	Monitor táctil Philips 10BDL4151T
PIM 1006	46	
PIM 1006 A4	9	
IMPRESORA	175	POSIFLEX PP-8803 (AS4104QUENDA01)

2.3. *Licencias*

Hay unos 1.100 usuarios de la solución que corresponden a 155 licencias de software (una por centro) y el mismo número de puestos de trabajo a los que proporcionar asistencia “helpdesk” y formación si fuese necesaria para alguna futura actualización.

3. Duración del contrato

La duración del contrato será de 12 meses a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogar por tres periodos máximo de 12 meses, hasta completar un máximo de 3 anualidades adicionales, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. Presupuesto del contrato

El importe de licitación, así como el valor estimado del contrato, se indican en el cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La determinación del valor estimado del contrato se indica en el Anexo XII (desglose de costes) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La oferta económica se realizará conforme al modelo anexo al pliego de condiciones particulares con un máximo de dos decimales y deberá comprender, en todo caso, como partida independiente el IVA.

5. Requerimientos técnicos del servicio

Las ofertas deberán confirmar la inclusión de todo el hardware, software y licencias necesarias para la prestación del servicio. Las licencias tendrán titularidad de uso de Asepeyo. Cabe indicar que ante roturas de stock o descatalogamiento de cualquiera de los productos incluidos en esta licitación, el adjudicatario se compromete a ofrecer aquellos materiales que sustituyan al modelo ofertado, sin que implique un incremento para Asepeyo.

5.1. *Especificaciones funcionales*

La solución de gestión de turnos debe seguir cubriendo, como mínimo, las siguientes funcionalidades o necesidades, que deberán ser totalmente configurables y parametrizables a nivel de sede (centro), siendo totalmente independientes de las configuraciones de las demás sedes:

- o Identificación del paciente mediante introducción por parte del paciente del NIF.
- o Identificación del paciente mediante lectura de código de barras, lineales o bidimensionales, creados por el sistema de historia clínica corporativo.

- o Presentación en pantalla de múltiple información genérica o específica para el paciente.
- o Opción de visualización en pantalla de la secuencia prevista de turnos y tiempos medios de atención.
- o La impresión del ticket debe poder realizarse tanto desde el puesto de admisión del centro (impresora sobremesa) como desde los Puntos de Información Múltiple (PIM) o "tótems".
- o El sistema debe contemplar la impresión de ticket tanto a pacientes ya citados en agendas (visitas sucesivas), como a pacientes que entran en la sede sin cita concertada (primeras visitas y/o urgencias). El ticket podrá ser generado de forma digital para su gestión a través de dispositivo móvil, ya sea mediante sms, app corporativa, e-mail o captura de código QR generado por el tótem (Android y/o iOS).
- o Visualización en pantallas de sala de espera de los turnos llamados, con la posibilidad de configurar opcionalmente la información a mostrar o emitir (número de últimas llamadas o sonido opcional advirtiendo de la llamada).
- o Posibilidad de seleccionar el idioma de la información mostrada en menús y opciones de los dispositivos de autoservicio. Inicialmente se contemplará el castellano y las lenguas cooficiales, así como el inglés.
- o Capacidades de personalización de las pantallas de interfaz de usuario de la solución que permitan: adaptarlas a la imagen corporativa de Asepeyo, parametrizar opciones y comportamiento.
- o Capacidades de personalización de los documentos impresos desde la solución; tickets con información de turno y justificantes.
- o El ticket debe mostrar como mínimo los siguientes conceptos:

Logo corporativo, suministrado por ASEPEYO.

Tipo de servicio o especialización

Código del turno asignado al usuario

Instrucciones de localización sobre la ubicación del servicio

Fecha y hora de impresión (formato a decidir en la fase previa de la ejecución del contrato)

Conceptos personalizables y configurables:

- a) Tipo, estilo y tamaño de letra
- b) Logo
- c) Código de turno, pudiendo ser alfanumérico, y/o secuencial o aleatorio. Se contemplará poder generar un turno en función de los datos de identificación del paciente, ya sea utilizando sus iniciales o cualquier otra característica del mismo.
- d) Ubicación, descripción de la ubicación Ej: Sala 1, Consultorio A.
- e) Fecha y hora (personalización de formato; tanto de fecha como de hora)
- f) Instrucciones de ubicación (opcionales)
- g) Idioma de impresión: como mínimo, permitirá el castellano, las lenguas cooficiales en España y el inglés.

- o La impresión del ticket debe ir vinculada a la detección del paciente y a los parámetros establecidos por la organización. Por ejemplo:

Asistencia del paciente con unidades de tiempo de antelación.

Asistencia del paciente con unidades de tiempo de retraso.

Condiciones y validaciones de negocio que realiza la historia clínica corporativa.

Deben poderse definir otros parámetros según las distintas casuísticas de las sedes en que se ha implantado el servicio.

- o Disposición de un portal para el personal del mostrador de atención al público y para el personal médico de consulta, para permitir interactuar con la solución:

Indicar la no llegada del paciente

Indicar la llegada del paciente

Realizar la llamada a un paciente

Realizar rellamada a un paciente

Indicar que se ha mandado al paciente a la sala de espera

- o El sistema debe permitir limitar las acciones detalladas en el punto anterior en función de cada una de las agendas existentes en las sedes
- o Posibilidad de definir prevalencias y/o dependencias entre citas.
- o Posibilidad de crear agendas adicionales no existentes en sistema de historia clínica corporativo para las primeras visitas y/o urgencias.
- o Las llamadas deben poder realizarse tanto directamente desde el software suministrado por el servicio, como desde la aplicación que realiza la gestión de la historia clínica de la organización.
- o Todos los mensajes, así como textos que se muestren en los distintos dispositivos del sistema deben ser configurables y modificables en tiempo real, sin necesidad de reiniciar el servicio o dispositivos Hardware y configurables a nivel de sede y agenda en el que se implante.
- o El sistema debe poderse parametrizar según la organización de los servicios asistenciales; programación de encendido/apagado de los dispositivos en función de fechas y horarios, limitaciones horarias, configuración de servicios por mostrador o tótem, configuración de formato de tickets o justificantes imprimibles.
- o El personal de la organización debe poder consultar y conocer el estado del servicio, así como de las distintas agendas que esté gestionando el sistema o medio de consola o acceso directo al servicio.
- o El sistema utilizará las pantallas para transmitir la información necesaria a los pacientes; turno, consulta, por ejemplo.
- o La visualización de los mensajes debe poderse parametrizar en cuanto colores, textos, parpadeos, así como de sonido o voz pregrabada, para alertar de los distintos mensajes y movimientos de turno a los pacientes,

entre otros.

- o El sistema debe contemplar y adaptarse a futuras necesidades de la organización, como por ejemplo:

Actualización de datos de contacto por medio del propio paciente.

Realización de encuestas de satisfacción, estudios de opinión y avisos

Impresión de justificantes médicos para el propio paciente o acompañantes

Auto detección del paciente mediante el servicio WiFi

Comunicación telemática de información de turnos a pacientes (por SMS o correo electrónico)

Implantación del servicio en las instalaciones del servicio de rehabilitación, donde el servicio no expenderá un ticket con información de turno, si no que mandará mensaje al usuario confirmando la llegada del paciente e informando del registro de la asistencia.

Disponibilidad de opciones de accesibilidad como:

- a) Locución de turnos llamados por pantalla
- b) Adaptación de la solución para ofrecer accesibilidad a personas con visibilidad reducida en las pantallas de los tótems.

- o El sistema debe permitir la explotación de la información de la actividad del sistema por medio de:

Plantillas o informes predefinidos sobre la actividad de las sedes, contemplando datos para la trazabilidad de los usuarios finales como; hora de llegada, hora de atención, hora de finalización, tiempos medios de espera y atención según la hora del ticket y la hora de la cita (por agenda o por servicio), tiempos de antelación o retraso medio de pacientes para sus citas, número de pacientes acreditados en dispensador y acreditados en puestos de recepción, uso de dispensadores (número de tickets impresos).

Informes personalizables

Capacidad de exportación de datos o resultados de informes a formatos o bases de datos estándar: PDF, CSV, TXT, XML, entre otros.

Visualizar y controlar de forma intuitiva y en tiempo real, distintos indicadores de nivel de atención del servicio prestado en las áreas que sean de interés para la sede, mostrando su evolución con respecto a valores ideales e históricos.

Extracción de datos compatible con el sistema Big Data de la organización.

- o La solución debe disponer de una herramienta de administración que permita como mínimo las siguientes funciones:

Parametrización y configuración individual del servicio de cada centro. La solución deberá permitir tanto una gestión centralizada, como la posibilidad de delegar en los usuarios de los centros la gestión de determinados parámetros y elementos de sus propias instalaciones.

Auditoría de accesos y acciones de operación del sistema.

Gestión de usuarios.

- o Comprobación de la existencia de una visita de dicho paciente en las agendas de los médicos para una fecha concreta.
- o Poder mostrar la consulta a la que el paciente se ha de dirigir, en función del médico, ya sea consultando la agenda de la Historia Clínica (ver apartado “Análisis e implementación de la integración con el HIS”) o mediante introducción manual por parte de algún trabajador del centro.

5.2. Especificaciones técnicas generales

La solución debe contar, como mínimo, con las siguientes características técnicas:

- El acceso a los servicios debe ser 100% web, siendo totalmente compatible con los navegadores y sistemas existentes en la organización, debiéndose de adaptar en caso de que los sistemas corporativos cambien durante la vigencia o prórroga del contrato.
- La solución debe incluir un sistema de administración y configuración, para la gestión y mantenimiento del sistema.
- El servicio debe ser totalmente flexible y parametrizable durante el uso de este. Se podrá cambiar la arquitectura o configuración de una sede durante la actividad de este, sin causar la suspensión o el reinicio del servicio o sistemas hardware (servidor).
- La gestión de los servicios debe poderse parametrizar según las necesidades de la organización, teniendo que cubrir los siguientes modelos:
 - o Centralizada: realizando toda la gestión desde un punto central.
 - o Distribuida: cada sede podrá realizar y modificar la configuración de su sede de manera independiente a las demás sedes.
 - o Mixta: los servicios han de contemplar una gestión distribuida y centralizada. Pudiéndose cambiar de una a otra en función de las necesidades de la organización en un momento determinado. Así como flexibilizando las distintas funcionalidades de los servicios en una modalidad u otra.
- El sistema debe mantener la consulta de las agendas de sistema de historia clínica corporativa de manera online o mediante cargas masivas, según necesidades de la sede o circunstancias temporales, tal y como se detalla en el apartado “Integración con sistemas corporativos”, de este mismo Pliego.
- Contar con distintos sistemas de mitigación de riesgos, así como sistema de alarmas. Como mínimo (deberán mantenerse los distintos planes de

mitigación en la oferta presentada):

- o Fallos de funcionamiento del sistema en tiempo real.
- o Fallo de conexión con el sistema de historia clínica corporativo.
- o Finalización del papel en las impresoras de tickets o tótem.
- o El sistema debe avisar por medio de correo (o sistema equivalente) la existencia de estas situaciones de incidencias. Configurable a nivel de agenda o sede.
- Mantener las herramientas necesarias para realizar la integración con los sistemas de la organización (WS):
 - o Servicio de registro de usuarios de la organización (LDAP) garantizando el protocolo Single Sign on (SSO) entre los sistemas que realizan las comunicaciones
 - o Gestión de historia clínica de la organización (CHAMAN), mediante el protocolo estándar sanitario HL7, se requerirá certificación por parte del personal de la empresa licitadora.
 - o Aplicativo de registro de las distintas delegaciones de la organización (GADA)
 - o Aplicación móvil mi Asepeyo.
- El adjudicatario debe seguir garantizando un servicio WebService que realice la comunicación entre las distintas redes (corporativa/gestión de turnos).
- La configuración del sistema, información de sedes, información de agendas y parametrizaciones iniciales debe poderse realizar a través de cargas iniciales masivas, mediante ficheros planos o CSV. En caso necesario se (re)definirá el formato del fichero y su contenido con el adjudicatario. Estas cargas se llevarán a cabo por el adjudicatario, aunque los ficheros los suministrará Asepeyo o su proveedor de outsourcing autorizado.
- La actualización del servicio, así como de los tótems, se deberá realizar de manera totalmente automatizada, desatendida, siendo totalmente transparente para el servicio implantado y las sedes, así como para los sistemas implantados en la organización, y los navegadores o sistemas operativos ya existentes. Se deberá acordar en su caso dicha actualización con la dirección de informática de Asepeyo.
- En caso de detección de incidencias en las actualizaciones instaladas, se deberá volver a la versión anterior de manera automática y sin perjuicio del sistema.

5.3. Especificaciones técnicas Player

El player deberá contar, como mínimo, con las siguientes características técnicas.

- o Intel i3 4GB
- o SSD64
- o Capacidad reproducción 4K
- o Salida HDMI
- o Ethernet 10/100/1000
- o Wi-fi

5.4. Escenarios: tipos y modalidades de equipamiento

En este apartado se detallan los escenarios-tipo existentes que el adjudicatario

debe conocer.

Debido a que estos escenarios pueden tener múltiples combinaciones, se establecen unos estándares para intentar homogeneizar la solución. No obstante, las principales características a tener en cuenta son:

- ubicación física que ocupan
- espacio disponible en la zona prevista
- adaptación para personas con minusvalía (visual, auditivo, silla de ruedas, entre otras)

Por cada sede que requiera de servicio, contempla una o varias de las siguientes soluciones mínimas a cumplir:

Escenario 1: Escenario Grande		
Este escenario define el modelo de pantalla para ubicar en las salas en las que la distancia de visualización sea lo suficientemente grande		
Rango Pulgadas	55" (±3")	
Brillo cd/m ²	>350	
Horas de vida	50000	
Horas funcionamiento diario	12	
Resolución	1920x1080	
Conexiones	HDMI / DVI / RJ45 /	
Formato	16:9	

Escenario 2: Escenario Pequeño		
Este escenario define el modelo de pantalla para ubicar en las salas en las que la distancia de visualización no permita unas diagonales mayores, o la afluencia de pacientes sea baja.		
Rango Pulgadas	45" (±3")	
Brillo cd/m ²	>350	
Horas de vida	50000	
Horas funcionamiento diario	12	
Resolución	1920x1080	
Conexiones	HDMI / DVI / RJ45 /	
Formato	16:9	

Cuando ninguno de los escenarios detallados se puede adaptar a las condiciones de algún centro, ya sea por motivos físicos (ubicación, resistencia de la pared, entre otros) de seguridad (distancias suficientes, por ejemplo), es de aplicación el siguiente escenario "alternativo":

Escenario 2B: Escenario Alternativo		
Este escenario define el modelo de pantalla para ubicar en las salas en las que la distancia de visualización sea lo suficientemente grande		
Rango Pulgadas	Entre 32" ó 37" (±3")	
Brillo cd/m ²	>350	
Horas de vida	50000	
Horas funcionamiento diario	12	
Resolución	1920x1080	
Conexiones	HDMI / DVI / RJ45 /	
Formato	16:9	

Teniendo en cuenta que este escenario alternativo, únicamente se activa cuando los otros dos escenarios no sean posibles, la estimación de unidades actuales es la que se recoge en el punto 2.2

5.5. Tipos/modalidad de soporte

Escenario 3: Soporte techo
Esta ficha define el modelo soporte de techo para pantalla, este deberá ser adecuado al tamaño de cada una de las pantallas, tener respiración posterior, respiradero de un centímetro con cada lado del marco de la pantalla y mantener ocultos todos los dispositivos y cables de manera que no sean visibles. Deberá cumplir los requisitos estéticos que Asepeyo establezca acorde con su imagen corporativa.
Escenario 4: Soporte pared abatible
Esta ficha define el modelo soporte de pared abatible para pantalla, este deberá ser adecuado al tamaño de cada una de las pantallas, tener respiración posterior, respiradero de un centímetro con cada lado del marco de la pantalla y mantener ocultos todos los dispositivos y cables de manera que no sean visibles. Debe permitir que se pueda recoger de manera que no obstruya el paso en accesos en los que no exista espacio para tener la pantalla fija. Deberá cumplir los requisitos estéticos que Asepeyo establezca acorde con su imagen corporativa.
Escenario 5: Soporte pared fijo
Esta ficha define el modelo soporte de pared para pantalla de salas, este deberá ser adecuado al tamaño de cada una de las pantallas, tener respiración posterior, respiradero de un centímetro con cada lado del marco de la pantalla y mantener ocultos todos los dispositivos y cables de manera que no sean visibles. Debe permitir la instalación lo más pegada a la pared (formato Slim). Deberá cumplir los requisitos estéticos que Asepeyo establezca acorde con su imagen corporativa.

5.6. Elementos petición/impresión turnos

Aunque estos escenarios pueden tener múltiples combinaciones, se han establecido unos estándares para intentar homogeneizar la solución. Las características mínimas para cada uno de ellos son las siguientes:

Aspecto	Código de requisito	Descripción
Escenario 6 Impresora de tickets sobremesa	I-1	Impresora térmica de sobremesa estándar con soporte para papel térmico de 80mm de ancho.
	I-2	Conexiones USB y Ethernet
	I-3	Opciones de corte de papel automático o manual
	I-4	Velocidad de impresión de 200mm/s
	I-5	Compatibilidad con papel térmico estándar de mercado
	I-6	Compatibilidad con S.O. Linux
	I-7	La impresora deberá ser genérica, sin servicios establecidos, pudiéndose imprimir tanto desde el software suministrado o desde la historia clínica corporativa
Escenario 7 Punto	T-1	Pantalla táctil de color de 22" con protección antivandálica, ángulo de visión horizontal/vertical de 160º.
	T-2	Lector de códigos de barras y QR, con capacidad para leer sobre papel

ANEXO I. Pliego de prescripciones técnicas**Renovación del servicio gestión de turnos incluyendo hardware, software y sus mantenimientos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.****Exp. CP00199/2024**

información múltiple (Tótem)		y pantalla de dispositivo móvil.
	T-3	Sin teclado físico.
	T-4	Conexión Ethernet.
	T-5	Impresora térmica de tickets de ancho de papel de hasta 80mm. (Mismos requisitos ficha escenario 6).
	T-6	Soporte y anclajes necesarios para poder ubicarlos en el espacio previsto.
	T-7	Chasis con personalización de imagen corporativa.
	T-8	Altura de pantalla adaptada a usuario en silla de ruedas con el borde superior de la pantalla táctil entre los 110cm y los 140cm desde el suelo.
	T-9	Protector de cristal templado para la pantalla.
	T-10	Conexión a la red corporativa deberá ser por medio de cableado y se valorará el hecho de que tenga conexión WiFi a la red corporativa.
	T-11	Mecanismo o sistema antirrobo.
Escenario 8 Punto información múltiple premium	Tp-1	Pantalla táctil de color de 22" con protección antivandálica, ángulo de visión horizontal/vertical de 160°.
	Tp-2	Lector de códigos de barras y QR, con capacidad para leer sobre papel y pantalla de dispositivo móvil.
	Tp-3	Sin teclado físico.
	Tp-4	Conexión Ethernet.
(Tótem Premium)	Tp-5	Impresora térmica de tickets de ancho de papel de hasta 80mm. (Mismos requisitos ficha escenario 6).
	Tp-6	Impresora láser DIN-A4
	Tp-7	Soporte y anclajes necesarios para poder ubicarlos en el espacio previsto.
	Tp-8	Chasis con personalización de imagen corporativa.
	Tp-9	Altura de pantalla adaptada a usuario en silla de ruedas con el borde superior de la pantalla táctil entre los 110cm y los 140cm desde el suelo.
	Tp-10	Protector de cristal templado para la pantalla.
	Tp-11	Conexión a la red corporativa deberá ser por medio de cableado y se valorará el hecho de que tenga conexión WiFi a la red corporativa.
	Tp-12	Mecanismo o sistema antirrobo.
Escenario 9 Mini-pantalla	M-1	Pantalla de tamaño entre 7" y 10".
	M-2	Resolución de pantalla mínima de 1280 x 720.
	M-3	Carcasa o protección frontal antirrobo
	M-4	Soporte y anclajes necesarios para poder ubicarlos en el espacio previsto.
	M-5	El conjunto no debe de sobresalir más de 7 cm.
	M-6	La pantalla y carcasa deben formar un conjunto compacto de dimensiones adecuadas al tamaño de la pantalla no superiores a: 30 cm x 21 cm x 7 cm (anchura, altura y profundidad en modo apaisado) para el modelo de tamaño de pantalla menor. 35 cm x 25 cm x 7 cm (anchura, altura y profundidad en modo apaisado) para el modelo de tamaño de pantalla mayor.
	M-7	Alimentación PoE o a través de un adaptador incluido en el precio.
	M-8	Conexión Ethernet o WiFi.

5.7. Cantidades previstas

En base a los escenarios implantados deben cubrirse las necesidades siguientes en toda la duración del contrato, donde se estima por previsión de sustitución por avería/rotura de lo actual y/o que no sea reparable:

5.7.1. Pantallas salas

Un total de 291 pantallas repartidas de la siguiente manera:

Escenario	Pulgadas	Cantidad
1	55"	46
2	43"	176
2.b	32"	69

5.7.2. Soportes

Un total de 287 soportes repartidos de la siguiente manera, al ser un material no tecnológico y que sea poco susceptible de ser averiado/roto:

Escenario	Soporte	Cantidad
3	Techo	9
4	Abatible	55
5	Pared	223

5.7.3. Servicio de impresión

Escenario	Modalidad	Cantidad mínima
6	Impresora térmica	175
7	Tótem	46
8	Tótem Premium	9
9	Mini pantalla	34

5.8. Instalación del servicio en centros nuevos

El proceso incluirá:

- Recogida de requisitos particulares de la instalación, visitando cada centro para realizar el estudio previo.
- Propuesta de diseño de la configuración y distribución de equipos en cada instalación.
- Trabajos de implantación de la solución en la configuración propuesta, una vez validada por Asepeyo.

El proceso incluye la instalación de todos los equipos periféricos asociados, así como todas las actuaciones que resulten necesarias tanto en aquellos equipos que sean suministrados por el adjudicatario incluidos en el objeto de este presente contrato, como aquellos que, de manera excepcional, Asepeyo pueda poner a

disposición del servicio.

El coste de las visitas a los centros asistenciales que sean necesarias para implantar la solución serán incluidas dentro del concepto de “Intervención técnico in situ” detallado en el Anexo XII del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

La instalación de los escenarios 6, 7, 8 y 9 incluirá, el suministro y colocación de los elementos auxiliares que resulten necesarios para el funcionamiento óptimo de los equipos y la adecuada colocación de estos (soportes, elementos de sujeción, soportes digitales, por ejemplo).

En ocasiones, para sufragar ciertas incidencias en un centro nuevo, se precisará de soporte técnico remoto que estará vinculado al concepto incluido en el Anexo XII del Pliego de cláusulas administrativas particulares cómo “Soporte para puesta en marcha”.

El tipo de soporte o mecanismo de anclaje del equipo a utilizar será el más adecuado para la ubicación física indicada por ASEPEYO, en función de las condiciones de visibilidad y materiales existentes (tipo de material usado en la pared o techo, altura del techo, grosores, entre otros). En la mayoría de los casos la instalación se podrá resolver con soportes o sistemas de anclaje estándar. Sin embargo, en caso de ser necesario sistemas o anclaje específicos, estarán incluidos en el precio ofertado dentro del concepto “Soporte Techo/Pared/Abatible (incluye suministro e instalación)” descrito en el Anexo XII del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

Asepeyo se hará cargo de la habilitación de puntos de acceso a la red corporativa y de alimentación para los equipos, en las ubicaciones que se establezcan en cada propuesta de instalación.

5.8.1. Modificación de las instalaciones (traslados)

Durante toda la vigencia del contrato (incluidas prórrogas), ASEPEYO podrá solicitar el traslado de uno o varios equipos de una instalación a un nuevo destino (por ejemplo, en caso de traslado de una sede a un nuevo domicilio, traslado de la actividad a una nueva sede o traslado de equipos infrautilizados a una sede con mayores necesidades). El coste de este servicio será vinculado a los conceptos indicados en el apartado anterior (intervenciones in situ y/o técnico en remoto).

Igualmente, ASEPEYO también podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin limitar el número de centros, la baja temporal o definitiva que implicará la desactivación de la/s licencia/s (por ejemplo, por cese de actividad en una sede, reforma y/o cambio de distribución). ASEPEYO no se hará cargo de ningún coste por la desactivación. En estos casos, el número de licencias objeto del presente contrato se verá reducido tanto a efectos de prestación del servicio como de facturación de este. Esta aplicación no estará exclusivamente supeditada a la comunicación expresa por parte de Asepeyo a la empresa adjudicataria, puesto que la adjudicataria es conocedora de estos cierres por otras vías de información (EasyVista) y no exclusivamente por correo electrónico y esto hace que deba aplicarse la baja, tras conformidad de Asepeyo, sin necesidad del comunicado vía mail.

5.9. Tipos de instalación del servicio

El tipo de instalación en las nuevas sedes se establecerá después de un estudio

detallado de la sede, así como sus necesidades por volumen de visitas y distribución.

Asepeyo establecerá la tipología de cada instalación en función de los volúmenes de actividad, la disponibilidad del espacio físico, la organización de los servicios asistenciales del centro, entre otros. Asepeyo podrá modificar la tipología de las instalaciones a lo largo de la ejecución del contrato en función de las necesidades de servicio.

En cualquiera de los tipos de instalación (con o sin Tótem) el personal de admisión deberá tener la posibilidad de emitir el ticket de paciente.

5.9.1. Tipo 1 - Instalación sin Tótem

En estas sedes, todos los pacientes deberán de dirigirse al puesto de admisión para ser atendidos.

Será el personal de admisión por medio de las impresoras de tickets quien asignará turno, dará el ticket al paciente y registrará la llegada.

Existirá una impresora por cada puesto de admisión definido en Asepeyo.

El paciente podrá consultar la llamada a consulta a través de la pantalla instalada en las salas de espera.

5.9.2. Tipo 2 - Instalación con Tótem

Estas sedes dispondrán de un Tótem en el cual el paciente de "Visita sucesiva" podrá identificarse, registrar su llegada a la sede y obtener el ticket con su turno especificado y sacar informes (en el Premium).

El paciente podrá consultar la llamada a consulta a través de la pantalla instalada en las salas de espera.

5.10. Instalaciones especiales

Por otra parte se contempla opcionalmente el uso de dispositivos tipo mini-pantalla (escenario 9) para cubrir las siguientes necesidades:

- Centros con salas de espera que tengan un contacto visual con los consultorios
- Se colocarán dónde no se pueda colocar una pantalla.
- Su función será la misma que las pantallas, informar del turno

5.11. Gestión del servicio

Se requiere continuar disponiendo de acceso a la plataforma de gestión de turnos. En este sentido, los licitadores deberán detallar en la propuesta, cuál será el procedimiento para que los usuarios designados por Asepeyo, puedan acceder a la gestión de los contenidos y hacer las modificaciones que sean necesarias. Estos usuarios deberán contar con rol de administrador de la herramienta y recibir la formación necesaria por parte del adjudicatario.

Deberá detallarse dentro de la propuesta técnica que el acceso habilitado contemple como mínimo:

- Estructurar el servicio de las distintas sedes.
- Posibilidad de gestionar el servicio de manera centralizada en un grupo de usuarios.
- La identificación en la herramienta se realizará mediante la integración con LDAP.
- Se podrá realizar una carga masiva de las configuraciones de las sedes.
- Garantizar la seguridad y modificación de los contenidos vinculada a los usuarios. Es decir, se aplicará seguridad en función de los usuarios identificados.
- Acceso a la cuenta de ASEPEYO, desde cualquier equipo o dispositivo con conexión a Internet.

6. Descripción con sistemas corporativos

A continuación, se detalla los casos de uso que como mínimo se incluirán en el servicio:

- Caso paciente con cita

El proceso de ordenación de un paciente con cita tendrá, como mínimo, los siguientes pasos en función de la tipología del centro:

1. Confirmación de llegada en tótem

En centros con tótem (servicio tipo 2), el paciente podrá realizar la confirmación de llegada evitando el paso por el mostrador de admisión. El paciente se podrá identificar en el tótem introduciendo, sus datos identificativos (DNI) en el teclado virtual sobre la pantalla táctil o bien utilizando un lector sobre los códigos impresos en su carta de citación.

INTEGRACIÓN: La confirmación de llegada se deberá registrar en el sistema de historia clínica corporativo, del mismo modo que si la hubiera informado el personal de admisión en su propia aplicación.

El tótem facilitará al paciente un ticket impreso con la información de su turno y la sala de espera a la que debe dirigirse.

2. Confirmación de llegada en admisión

En centros sin quiosco de auto-servicio, (servicio tipo 1), el paciente deberá realizar la confirmación de llegada en el mostrador de admisión. El paciente se identificará y el personal de admisión informará en el sistema de historia clínica corporativo que el paciente ha llegado a su cita, le indicará que pase a la sala de espera y le entregará un ticket con un código que le permitirá identificar en la pantalla que publica los turnos cuándo tiene que pasar a la consulta.

INTEGRACIÓN: la confirmación de la llegada se comunicará de forma on-line desde el sistema de historia clínica corporativo a la solución de ordenación de pacientes.

En los centros de servicio tipo 2, el paciente también podrá optar por confirmar su llegada en el mostrador de admisión.

3. Estancia en sala de espera

El paciente acude a la sala de espera indicada en el ticket que le ha sido entregado en el paso 1 o 2 anteriores. En la sala de espera una pantalla publicará, llegado el momento, el turno de llamada y la consulta a la que se debe dirigir el paciente. El paciente sabrá que es su turno porque en la pantalla se publicará el código identificativo que figura en su ticket.

4. Llamada a consulta

Cuando llegue su turno, el médico en la consulta llamará al paciente a través de una acción en la aplicación sistema de historia clínica corporativo, el cual se comunicará con la solución de gestión de turnos que deberá publicar en la pantalla de la sala de espera la información que le indicará al paciente que debe pasar a consulta.

INTEGRACIÓN: la llamada al paciente en el sistema de historia clínica corporativo se comunicará de forma on-line a la solución de ordenación de pacientes.

En las instalaciones que dispongan de dispositivos de tipo mini-pantalla instalados junto a la puerta de las consultas médicas, la información de la llamada al paciente se publicará también en la pantalla del dispositivo correspondiente a la consulta médica desde la que el paciente ha sido llamado.

A. Impresión de justificante de asistencia en tótem

A la salida de su consulta, en el centro con servicio tipo 2, el paciente tendrá la posibilidad de expedir un justificante de asistencia, él mismo, utilizando el tótem. Para esta operación, el paciente se podrá identificar en el tótem introduciendo sus datos identificativos, DNI, así como algún dato adicional de la asistencia a justificar, en el teclado virtual sobre la pantalla táctil o bien utilizando un lector sobre los códigos impresos en su carta de citación.

El quiosco facilitará al paciente un justificante impreso con la información de la asistencia recibida.

INTEGRACIÓN: la solución de ordenación de pacientes solicitará al sistema de historia clínica corporativo la información de la asistencia a justificar, así como la verificación de que la asistencia ha sido realizada.

B. Impresión de justificante de asistencia en admisión

El paciente también tendrá la posibilidad de solicitar un justificante de asistencia en el mostrador de admisión.

El personal de admisión emitirá un justificante utilizando el sistema de historia clínica corporativo.

- Caso paciente sin cita

No contemplado en la instalación inicial. Se detallará en el momento en que Asepeyo desee instaurarlo, y se pondrá en común con el adjudicatario.

7. Integración con sistemas corporativos

Deberá mantenerse la integración con los sistemas ya existentes en la organización, como por ejemplo: GADA, HIS corporativo (Chaman). En caso necesario, el coste de estas integraciones será asumido por el adjudicatario, dentro de la oferta económica presentada.

7.1. Análisis e implementación de la integración con el HIS

Se mantendrá la integración del servicio con la herramienta de gestión clínica de la organización (HIS). Esta integración consiste al menos, en:

- Reconocimiento del paciente mediante introducción del DNI por parte de éste en el sistema.
- Reconocimiento del paciente mediante lectura de código de barras generado por el sistema de historia clínica.
- Comprobación de la existencia de una visita de dicho paciente en las agendas de los médicos.
- Registro de la llegada del paciente de manera automática en el sistema corporativo. El sistema registrará de manera automática la llegada del paciente en la agenda del facultativo. Se definirán parámetros en los que realizar el registro (margen de llegada anterior o posterior a la visita).
- Impresión del ticket desde cualquier estación de trabajo, posibilidad de impresoras compartidas.
- Enviar y recibir llamada por medio del servicio de gestión de turnos.
- Enviar y recibir “fin de atención” por medio del servicio de gestión de turnos.
- Próximas citas programadas para el paciente.
- Consulta de justificantes

7.2. Análisis e implementación integración con LDAP corporativo

El servicio debe mantener la integración con el LDAP corporativo de la organización, de manera que la gestión de usuarios se realice de manera automática. Tanto a nivel de acceso como a nivel de permisos.

7.3. Integración con la aplicación de relaciones de dependencias

El servicio deberá mantener la integración con la aplicación de relaciones de dependencias (GADA) corporativa de la organización, en la cual se registran las distintas sedes.

La aplicación está realizada en Java (J2EE) y ya posee servicios Web para la consulta y explotación de datos.

8. Formación y gestión del cambio

En caso necesario, debido por ejemplo a cambios introducidos por actualizaciones, etc deberá incluirse un plan de formación enfocado a **usuarios avanzados** (personal técnico), así como al personal que Asepeyo considere oportuno con perfil técnico, donde la empresa adjudicataria deba dar a conocer novedades en configuraciones, evolutivos, etc. Esta formación específica, priorizando modalidad “a distancia”, no tendrá coste alguno para Asepeyo y los gastos que generen su celebración será a cargo de la empresa adjudicataria.

Se estima una formación “in situ” en el momento de la instalación para los usuarios de cada centro nuevo que será vinculado al concepto facturable de “Formación Centros” dentro del Anexo XII del Pliego de cláusulas administrativas particulares

La documentación de soporte y las sesiones de formación deberán impartirse en castellano y/o catalán y el adjudicatario deberá proveer todo el material necesario (en línea o con otros medios) para los usuarios que lo precisen.

Todo el material utilizado en las sesiones de formación se entregará a Asepeyo a la finalización de las mismas.

La formación deberá impartirse en las dependencias de la Mutua o, en su caso y previa conformidad por parte de Asepeyo, en dependencias ubicadas en la misma población que la sede central de Asepeyo o en modalidad “a distancia”.

Los contenidos formativos deberán centrarse en las particularidades de los servicios que se proporcionarán y deberá ser eminentemente práctica y enfocada al caso particular de Asepeyo. Por consiguiente, no serán aceptables propuestas de formación genéricas ni de carácter comercial.

9. Mantenimiento técnico y gestión incidencias

El adjudicatario deberá prestar un servicio integral de gestión y mantenimiento de la plataforma completa: equipos, solución software e instalaciones locales.

La empresa adjudicataria es responsable del mantenimiento técnico de los equipos que se utilizan en las instalaciones de las sedes con el fin de garantizar su plena operatividad y funcionalidad para la prestación del servicio.

El coste relacionado con el “Servicio de soporte y mantenimiento Hardware/Software” será facturado al vencimiento del contrato y en sus correspondientes prórrogas, puesto que su facturación está relacionada con la cantidad de centros en activo y los meses de consumo respectivamente.

El mantenimiento se contemplará en sus tres aspectos: preventivo, correctivo y adaptativo.

9.1. Mantenimiento preventivo

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento y el software con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

Mediante herramientas de monitorización, mantenimiento y gestión se supervisarán constantemente los parámetros fundamentales de todos los equipos instalados de manera que sea posible diagnosticar las averías de forma remota. El mantenimiento preventivo comprenderá las siguientes prestaciones:

- Supervisión remota de los equipos (gestión, correcto funcionamiento y detección de anomalías).
- Pruebas de funcionamiento.
- Actualizaciones de software y firmware de los equipos, cuando se requiera.

9.2. Mantenimiento correctivo

Se aplicará para detectar y solucionar las posibles averías o anomalías que impidan el correcto funcionamiento de equipos y terminales requeridos, así como sus configuraciones. El servicio de mantenimiento técnico incluirá cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativos los equipos o, en su caso, para restablecer su operatividad en el menor tiempo posible:

- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería
- Desplazamiento de los técnicos al lugar de ubicación del equipo afectado
- La reposición y/o instalación de cualquier elemento auxiliar (tales como cables, soportes, elementos de sujeción o soportes digitales que almacenan las licencias de los reproductores).

9.3. Mantenimiento adaptativo o evolutivo

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento de los equipos y del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica (actualizaciones en el sistema operativo de los equipos o cambios de configuración para adaptarse a posibles evoluciones del entorno de ejecución).

Asepeyo podrá definir indicadores que el sistema no contemple. Se podrá acceder de forma sencilla y entendible a los datos que lo respaldan, a nivel de sede, servicio o agenda, pudiéndose visualizar mediante informes y exportarlos en formatos como CSV, TXT, XML.

Las propuestas de optimización provendrán tanto de la empresa adjudicataria como de Asepeyo, debiendo ser autorizadas por Asepeyo.

El contrato incluirá el mantenimiento de todos los equipos que componen las distintas instalaciones locales de la solución que sean suministrados por el adjudicatario durante la ejecución del contrato.

El contrato no incluirá el mantenimiento de:

- La instalación del cableado de datos que da servicio a los equipos instalados en las sedes.

Además, el licitador deberá confirmar en su propuesta que se incluyen todas las actualizaciones del versionado del servicio, así como de los certificados contratados, en base a las nuevas normativas que vayan surgiendo. Estas actualizaciones, no podrán implicar en ningún caso, un incremento de los costes adjudicados.

La bolsa de horas de evolutivos establecidas, serán acumulativas año tras año de contrato, en caso de no ser consumidas.

9.3.1. Condiciones de las actualizaciones de la solución

Determinadas gestiones relacionadas con la instalación de actualizaciones de la solución, serán realizadas por el proveedor de Outsourcing TI contratado por Asepeyo o bien, en colaboración con éste.

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 0:00 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 durante las 24 horas del día.
- d. Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

9.4. Gestión de incidencias

Se entiende como incidencia un mal funcionamiento, defecto o ineficiencia en el normal funcionamiento de los servicios ofrecidos por el adjudicatario, derivado de un fallo técnico o de alguna actividad realizada por el adjudicatario.

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa adjudicataria está en disposición tanto de recibir una incidencia como proceder a la resolución de la misma. **Como norma general, el horario laborable del servicio será de lunes a viernes (exceptuando los festivos nacionales), de 08:00 a 20:00h.**

La resolución de tales incidencias deberá resolverse de acuerdo a los ANS suscritos entre el adjudicatario prestador del servicio y Asepeyo.

El licitador deberá incorporar en la herramienta de ticketing de Asepeyo (actualmente EasyVista) la información relacionada con la gestión de las incidencias. Asepeyo facilitará el acceso al adjudicatario para poder realizar las gestiones necesarias con un nivel de permisos adecuado.

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:

- **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 el hardware o el software relacionado con el servicio impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (impresión de tickets o informes, acceso al aplicativo, comunicación entre softwares, imágenes mostradas en las pantallas, y/o en la identificación de los usuarios) sin que el servicio permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-NORMAL:** Fallo en el servicio (hardware y software) impidiendo la ejecución de funcionalidades no clave y que no afectan 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	8 horas
Tipo 2 – Normal	4 horas	24 horas
Tipo 3 – Consulta	8 horas	72 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.

10. Condiciones particulares del servicio

10.1. Modelo de gestión

Este apartado determina cuál es el marco bajo el que se gestionará el modelo de relación y los procesos (tanto operativos, como de gestión) que regirán el proyecto.

El modelo de gestión se basa en la integración del adjudicatario del servicio en los procesos operativos de Asepeyo, tanto los implantados actualmente como los futuros, para lo cual el adjudicatario se comprometerá a colaborar proactivamente con Asepeyo en este ámbito y a definir un modelo de relación de acuerdo con los requerimientos detallados en el apartado correspondiente dentro de este Pliego (Modelo de gestión / Modelo de relación). Dichos procesos operativos, serán detallados al adjudicatario, en la fase de preparación.

Durante la fase de despliegue del modelo de servicio se nombrará por parte del adjudicatario un Responsable de Despliegue, que ejercerá las funciones de interlocutor único de comunicación entre el proveedor y la persona responsable designada por Asepeyo. El responsable asignado por parte del adjudicatario será el

encargado de la coordinación operativa de la demanda, seguimiento de la planificación y cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio detallados en este documento y en el contrato que se formalice.

10.1.1. *Modelo de relación*

En la propuesta presentada, los licitadores deberán detallar, como mínimo, las directrices, organización y esquema de relación con Asepeyo que se esboza en este apartado, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan. En cualquier caso, el equipo de trabajo propuesto, deberá disponer de las competencias, formación y herramientas adecuadas para el correcto desarrollo de las tareas y actividades que se les asignen en este marco de actuación.

• **Estructura de responsabilidades**

La estructura de responsabilidades por parte del adjudicatario, se articulará como mínimo, de acuerdo con los roles asumidos por:

✓ Gestor del contrato:

En este nivel se gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato, de acuerdo con la metodología de gestión de proyectos acordada entre ambas partes. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.

✓ Gestor del servicio:

En este nivel se gestionará la capa más operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.

10.1.2. *Procesos en relación con la provisión y prestación de servicios*

Se describen a continuación las interacciones mínimas en los procesos asociados a la prestación de los servicios objeto del contrato.

La lista de los procesos aquí incluidos no es exhaustiva, sino que define los mínimos para establecer un marco de relación estable entre Asepeyo y el adjudicatario.

✓ Gestión de peticiones:

Se entenderán por peticiones todas aquellas solicitudes de servicios enviadas por Asepeyo al adjudicatario, mediante los canales habituales (email y EasyVista).

✓ Gestión de configuración:

Se requiere mantener el acceso a la consola de monitorización y administración del servicio con el objetivo de poder conocer el estado de cada uno de los activos que se encuentren bajo el control de este contrato.

10.1.3. *Procesos en relación con la gestión*

✓ Gestión de Niveles de Servicio

La gestión del nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario se seguirá fundamentalmente a través de los informes de actividad y de seguimiento de ANS según se describen en el apartado específico para dicho fin.

Se analizarán estos informes y Asepeyo podrá establecer excepciones en función de las causas raíz de posibles incumplimientos de los niveles de servicio.

✓ Gestión de la documentación

Será responsabilidad del adjudicatario la redacción, mantenimiento, publicación y evolución de la documentación asociada a los servicios bajo su responsabilidad y la puesta a disposición de Asepeyo en cuanto así se requiera.

✓ Gestión en materia de seguridad de la información

El licitador deberá confirmar en su propuesta, la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas ofertados mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- o Cumplir con los requisitos de seguridad de la información de Asepeyo que se determinen durante la implantación de los servicios.
- o Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida mediante los oportunos indicadores de nivel de servicio descritos en el apartado "Reporte de información".
- o Informar por escrito a Asepeyo tan pronto como se detecten riesgos, incidencias, vulnerabilidades, entre otros. reales o potenciales de seguridad en los servicios y/o sistemas ofertados.
- o Acceso a los servicios y/o sistemas ofertados mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- o Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal mediante la formalización de los oportunos acuerdos de confidencialidad y seguridad de la información.
- o Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.
- o El intercambio de información y/o conexión con los productos/servicios ofertados deberá ser cifrado. Las propuestas deberán incluir el detalle de los mecanismos y protocolos de cifrado.

10.2. *Reporte de información*

Al menos se incluirán los informes que se detallan a continuación:

10.2.1. Informes de incidencias graves

Para las incidencias graves, se presentará un informe específico dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su resolución con la explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y de las medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

10.2.2. Informes de calidad y seguimiento ANS

Estos informes periódicos (a entregar entre los días 10 y 15 de cada mes), incluirán la medida real de los parámetros definidos en los ANS, comparándolos con los mínimos incluidos en su propuesta, y que serán iguales o mejores a los exigidos por ASEPEYO en este pliego.

Los ANS mínimos exigidos se describen en el apartado específico de ANS.

Los informes contendrán al menos la información relativa a los KPI referentes a calidad y provisión de los servicios.

Adicionalmente se incluirán al menos el detalle y estadísticas de los siguientes elementos para el periodo de interés (pudiendo incluir un histórico en los casos necesarios):

- ✓ Altas, bajas y modificaciones de servicio.
- ✓ Infraestructuras, equipamiento y terminales entregados.
- ✓ Solicitudes cursadas.
- ✓ Solicitudes en curso, grado de avance y fecha prevista de resolución.
- ✓ Tiempo medio de provisión de las solicitudes clasificadas por tipo.
- ✓ Informes de evolución del servicio.

Estos informes periódicos, incluirá la relación de incidencias del servicio acontecidas, con una clasificación según criticidad. Contendrán de forma orientativa la información indicada a continuación:

- ✓ Listado con el detalle y estado de las incidencias: tipo de incidencia, la solución, el tiempo empleado desde su apertura hasta su resolución, fechas y horas exactas en que se produjeron y se resolvieron, agentes involucrados en la incidencia.
- ✓ Porcentaje de proactividad del proveedor: ratio de incidencias detectadas por el proveedor versus las reportadas por el proveedor de Servicios IT de ASEPEYO y/o los usuarios.
- ✓ Incidencias en las que se ha superado el tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y/o resolución.
- ✓ Número de interrupciones de servicio por servicio individual en el periodo del informe.
- ✓ Listado y cálculo de penalizaciones a aplicar en el mes.
- ✓ Disponibilidad mensual de los servicios contratados.

- ✓ Informes estadísticos de tiempo máximo de respuesta, diagnóstico y resolución de comunicaciones.

Deberá ofrecerse una visión de tendencia y evolución de todos los parámetros, con el objetivo de que los informes puedan resultar de interés para los órganos de gobierno del contrato.

El almacenamiento de estos datos hará posible un seguimiento detallado de los KPI a los cuales se refieran los ANS, de forma que pueda obtenerse trazabilidad sobre la evolución de los mismos.

Posterior a la entrega del informe, en un plazo máximo de 72 horas desde la entrega de dicho informe, se celebrará una reunión telemática (presencial en caso que Asepeyo lo requiera) para la revisión y análisis del mismo que deberá ser convocada por el adjudicatario o ASEPEYO, según se acuerde previamente.

Finalizada la reunión, el adjudicatario es el responsable de remitir a Asepeyo, acta de celebración con todos los puntos tratados en la misma en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la celebración de la reunión.

11. Condiciones de pago

El adjudicatario, según las necesidades de ASEPEYO, deberá emitir facturas por coste asociado al dispositivo instalado y donde deberá indicarse como mínimo: material instalado, número de serie de dicho material, sede donde está ubicado y periodo comprendido. Deberá diferenciarse los precios por unidades de recurso o naturaleza.

Los requerimientos mínimos de la gestión de facturación, son:

- Facturación en formato electrónico que incluya el máximo detalle posible.
- El proveedor debe mantener actualizado el inventario y reflejarlo correctamente en la facturación.
- La información será accesible vía Web y en formato electrónico, y de formato tratable informáticamente.
- Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las dependencias y NIF de Asepeyo.
- Dentro de cada factura se podrán definir sedes de coste.
- Información detallada de todos los costes fijos y de licencias.
- El proveedor no podrá, de forma unilateral, cambiar el formato de la información con el que se ofrecerá la factura..

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>).

ANEXO I. Pliego de prescripciones técnicas

Renovación del servicio gestión de turnos incluyendo hardware, software y sus mantenimientos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

Exp. CP00199/2024

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.