



**Mutua  
Montañesa**  
Mmuy fácil

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA  
CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO  
DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA  
IDONIA CORPORATE**

**INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. OBJETO .....	3
1.2. SITUACIÓN ACTUAL .....	3
1.3. VISOR IDONIA.....	3
<b>2. REQUERIMIENTOS TECNICOS.....</b>	<b>4</b>
2.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PLATAFORMA .....	4
2.2. SOPORTE INTEGRACIÓN VISOR AMAT.....	4
2.3. SERVICIO SOPORTE EVOLUTIVO.....	4
2.4. SEGURIDAD .....	4
<b>3. SEGUIMIENTO SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
3.1. DURACIÓN CONTRATO .....	6
3.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....	6
3.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	6
3.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	7
<b>4. ANEXO I.....</b>	<b>9</b>
4.1. VISUALIZACIÓN FICHEROS DICOM EN EL VISOR ÚNICO .....	9

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1.1. OBJETO**

---

El objeto del presente pliego lo constituye la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de intercambio de imágenes radiológicas DICOM Idonia Corporate, bajo la modalidad SaaS.

### **1.2. SITUACIÓN ACTUAL**

---

Este producto se implantó a principios de 2022 con carácter de urgencia como un requerimiento del INSS para dar solución a la necesidad de mostrar nuestras imágenes radiológicas en el visor único sectorial de las Mutuas.

Este servicio conecta con nuestro sistema PACS con un repositorio seguro de imágenes en la nube, que garantiza la seguridad en el acceso, comunicación y portabilidad de las imágenes radiológicas entre los profesionales del entorno de la Inspección de la Seguridad Social. Todo este servicio que está en funcionamiento se realiza con la plataforma Idonia Corporate, que además posibilita a los profesionales médicos utilizar un visor de imágenes radiológicas vía web.

### **1.3. VISOR IDONIA**

---

La plataforma Idonia Corporate es un servicio en la nube que garantiza seguridad en el acceso, comunicación y portabilidad de los registros médicos y las imágenes, entre los profesionales médicos y el paciente. Promueve la colaboración entre los profesionales y los pacientes simplificando el acceso a documentos médicos y pruebas de imágenes.

Idonia conecta diferentes sistemas y ofrece un repositorio seguro de imágenes, documentos y otros registros médicos. La facilidad de intercambio e interconexión permiten visualizar pruebas e imágenes médicas y compartir entre centros médicos, profesionales y pacientes.

El producto de Idonia permita la mejora de los siguientes procesos:

- Reemplazar el proceso de generación de CDs/DVDs para entregar las pruebas de imágenes
- Colaboración clínica entre profesionales de diferentes organizaciones
- Comunicación bidireccional con el paciente
- Servicio en la nube personalizado y securizado
- Potente visor DICOM multidispositivo
- Proceso de entrega de la prueba de imagen médica a pacientes.
- Acceso Magic Link (URL+PIN)

## **2. REQUERIMIENTOS TECNICOS**

---

### **2.1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PLATAFORMA**

---

Dentro del objeto del contrato se requieren la renovación de la licencia de software (Saas) de la plataforma Idonia Corporate, con usuarios ilimitados y con almacenamiento y servidor de procesamiento de imágenes.

Asimismo, se requiere el servicio de soporte del software y de atención al cliente, destinado a resolver las incidencias que puedan surgir vinculadas al propio producto.

Por último, se debe garantizar la evolución del producto, y como modelo SaaS, la empresa adjudicataria deberá realizar las acciones oportunas en el caso de evolución de la aplicación.

### **2.2. SOPORTE INTEGRACIÓN VISOR AMAT**

---

Dentro del ámbito del contrato, se debe dar soporte al actual servicio en funcionamiento de integración de las imágenes de Mutua Montañesa en el visor único sectorial de las Mutuas desarrollado por AMAT/INSS.

En el Anexo I, se incorporan las especificaciones de integración de AMAT.

### **2.3. SERVICIO SOPORTE EVOLUTIVO**

---

Para la incorporación de nuevos procesos de integración con nuestros sistemas, se requiere un soporte evolutivo para realizar los ajustes oportunos sobre la API de Idonia Corporate. Este soporte evolutivo, es únicamente para las personalizaciones o implementaciones no incluidas en el mantenimiento estándar.

Por tanto, para la prestación de este soporte evolutivo se establecen unas 50 horas anuales, no vinculantes.

La estimación del número de horas/horas anuales se entenderá siempre como orientativa, de forma que el importe ofertado para dicho servicio operará como límite máximo, abonando los servicios y cantidades realmente ejecutadas por el importe de las tarifas ofertadas por el licitador que resulte adjudicatario.

En ningún caso suponen un compromiso de Mutua Montañesa para la contratación efectiva de los servicios y cantidades especificadas en el pliego que rige la presente licitación.

Los consultores encargados de realizar los trabajos solicitados deberán estar acreditados por el fabricante para poder realizar las tareas asignadas.

### **2.4. SEGURIDAD**

---

Los equipos y sistemas proporcionados por el adjudicatario se adaptarán, en materia de seguridad de la información, a lo especificado por el CCN-CERT en sus diferentes guías de aplicación de cada uno de los elementos objeto del alcance, adoptando la estrategia de mínima exposición y máxima seguridad o en su defecto al documento Política de Seguridad de Mutua Montañesa, con el fin de:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implantación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a Mutua Montañesa tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento suministrado.
- Garantizar que toda la información transmitida por Mutua Montañesa en el ámbito de este proyecto no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red sin nuestro conocimiento y consentimiento expreso.



- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

### **3. SEGUIMIENTO SERVICIO**

---

#### **3.1. DURACIÓN CONTRATO**

---

La duración del contrato será de un año, con posibilidad de tres prórrogas consecutivas adicionales de un año cada una.

#### **3.2. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

La plataforma contratada estará disponible bajo una modalidad 24x7x365, según las condiciones publicadas por el fabricante. En cuanto a los servicios de soporte incluidos, se desarrollarán durante el horario habitual de Servicios Centrales, de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes. En el caso que se produzca alguna situación excepcional o crítica, se deberá dar servicio o soporte en horario completo, incluido fines de semana, festivos nacionales y autonómicos.

Los costes de desplazamiento, comidas, así como cualquier otro coste relacionado con la relación laboral de las personas de la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa, correrá por parte de la empresa adjudicataria, sin que puedan repercutirse a Mutua Montañesa

#### **3.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

---

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias para la fase de soporte, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing o similar para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

**Prioridad crítica:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de algún servicio esencial de la plataforma Idonia, que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

**Prioridad alta:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

**Prioridad media:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

**Prioridad baja:** Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

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 que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

### **3.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte de la plataforma Idonia. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{N}^\circ \text{ incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{N}^\circ \text{ Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	90%
Alta	90%
Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

## 4. ANEXO I

---

### 4.1. VISUALIZACIÓN FICHEROS DICOM EN EL VISOR ÚNICO

---

#### 4.1.1. VISUALIZACIÓN MEDIANTE VISOR LIGERO AMAT

---

Al consultar los documentos asociados a un trabajador, el servicio web de listado de documentos envía un elemento JSON con todos los documentos interpretables por el visor DICOM en conjunto con los datos de los ficheros PDF que actualmente se están enviando. En el caso de los DICOM, correspondería a una ruta de conexión que apunte al visor DICOM de AMAT, el cual, en base a los parámetros recibidos desde el Visor Único Sectorial, sea capaz de abrir una conexión segura para recibir la imagen o imágenes de la prueba, mediante un token de autenticación y los datos de identificación de la prueba

Para ello, AMAT y las Mutuas deberán desarrollar un sistema de conexión del siguiente modo:

- El usuario recibe el listado de objetos tipo documento en el servicio web de listado de documentos, entre los que se encontrarán los actuales PDF, y ahora los DICOM.
- Al pulsar sobre un elemento DICOM, AMAT lanzará una petición de visualización de dicho fichero, compuesto de los datos identificadores de la prueba y un token (puede ser el de la sesión actual, o uno nuevo). Para este caso, se puede seguir utilizando el servicio de descarga de documentos
- La Mutua recibe esta petición y envía un enlace directo al fichero en un JSON, o varios si se trata de varios documentos que se visualizan juntos (por ejemplo, un TAC). La estructura será similar a la siguiente:

```
d.results.images  
{https://www.serviciomutua.es/fichdicom/persona/prueba/imagen1.dcm,  
https://www.serviciomutua.es/fichdicom/persona/prueba/imagen2.dcm,  
https://www.serviciomutua.es/fichdicom/persona/prueba/imagen3.dcm,  
...https://www.serviciomutua.es/fichdicom/persona/prueba/imagenN.dcm }
```

- Para proteger estos ficheros y no dejarlos indefinidamente abiertos a la red, se dará un acceso temporal a las peticiones de la IP de AMAT. Se creará una ruta virtual de acceso a dichos ficheros, apuntando a una ruta de acceso online, que remitirá a los ficheros en su ubicación original. Por ejemplo, la siguiente: `"/var/www/serviciosmutua/persona/prueba/imagen1.dcm"`.
- Para cerrar el acceso, si la Mutua ha optado por el login básico en sus servicios, se puede establecer un tiempo máximo de 15 minutos hasta el cierre de la conexión. En caso de que la Mutua esté utilizando el login avanzado, se puede mantener el acceso mientras el token de inicio de sesión esté activo. Una vez finalizado este tiempo, se puede eliminar el "mapeo" de los ficheros y de esta manera no se podrán descargar hasta que se realice una nueva petición de descarga.
- Tras recibir el JSON con los enlaces a los ficheros DCM, el Visor Único lo enviará al intérprete de ficheros DICOM para su presentación al usuario.

#### **4.1.2. VISUALIZACIÓN MEDIANTE ENLACE A UN VISOR DE LA MUTUA**

---

Para este supuesto, es necesario que la Mutua disponga de un portal de visualización online de los diagnósticos por la imagen, en cuyo caso, se abrirá un enlace web a este visor en el que se mostrarán las imágenes correspondientes a una prueba.

Al acceder al detalle del proceso o de la prueba, se realiza una llamada al servicio "Listado de Informes", por lo que el enlace informado en este servicio solo debería mostrar las imágenes correspondientes al estudio. Si en la misma prueba se han realizado varios estudios, se pueden mostrar tantos enlaces como se deseen, uno por cada objeto "Informe".

Para ello, es necesario modificar el servicio "Listado de Informes", en concreto los parámetros siguientes:

- Documento: En este parámetro se informa el enlace que abre el visor de la Mutua.
- TipoDocumento: Se informaría con el tipo de documento "DCMLINK" para que el visor lo pueda clasificar.