

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, DEL SUMINISTRO PARA LA AMPLIACIÓN DEL GESTOR DE SALAS EN SEDES DE MUTUA MONTAÑESA





Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. OBJETO DEL CONTRATO	3
1.2. ALCANCE	3
2. SITUACIÓN ACTUAL	4
2.1. FUNCIONALIDAD ACTUAL Y OPERATIVA	4
3. REQUERIMIENTOS TECNICOS	6
3.1. HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA	6
3.2. VALLADOLID.....	6
3.3. BARCELONA	7
3.4. TORRELAVEGA	7
4. GESTIÓN SOPORTE	8
5. CUMPLIMIENTO ENS	11
6. SUPERVISION DE TAREAS	12

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

Mutua Montañesa posee una aplicación para la gestión de colas en la recepción y sala de espera del Hospital Mutua Montañesa del fabricante de software PRISMA 2000 APLICACIONES INFORMATICAS denominado ENCOLATE. El presente pliego recoge las necesidades de ampliación de la infraestructura actual para dar servicio a 3 nuevas sedes como son Valladolid, Torrelavega y Barcelona.

1.2. ALCANCE

El alcance de la presente licitación consiste en el suministro e instalación del HW y Licencias necesarios para la ampliación del actual sistema de gestión de colas y salas de espera del Hospital Mutua Montañesa a las siguientes sedes:

- Valladolid
- Barcelona
- Torrelavega

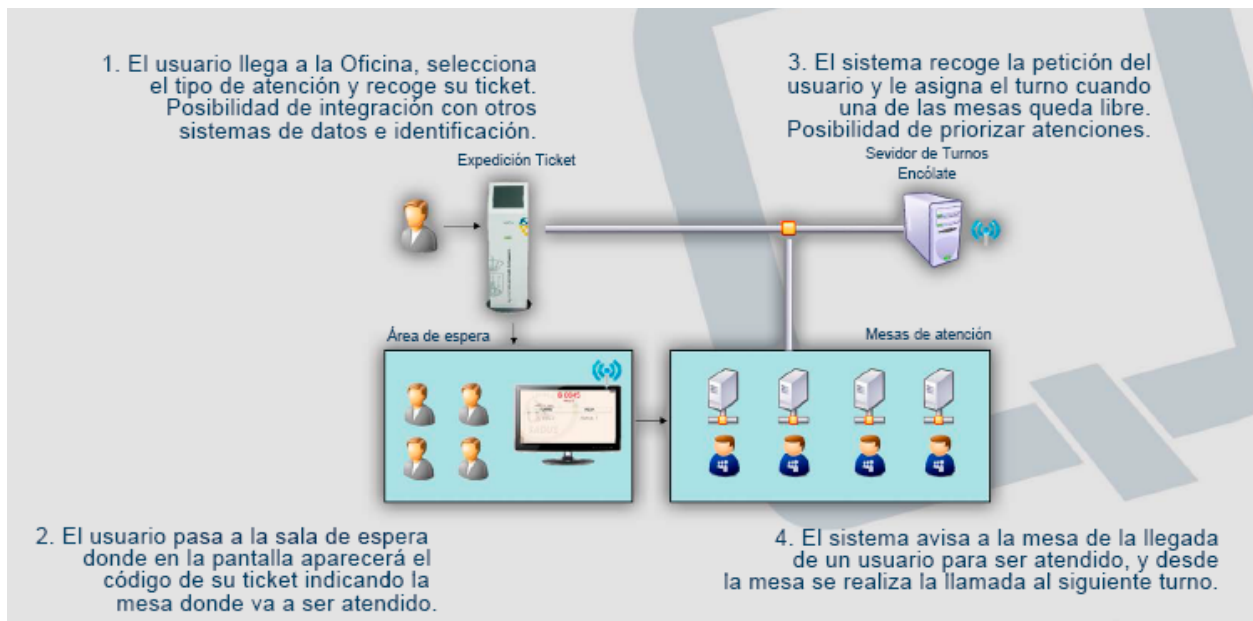
Así mismo dentro del alcance, se incluye también la sustitución del actual Totem de información y expendeduría de tickets del hospital por uno nuevo, destinándose el existente a la sede de Valladolid previo reacondicionamiento del mismo.

Todo ello deberá ser implantado en el actual servidor de colas del hospital y estarán incluidas todas las adaptaciones necesarias del sistema hasta su correcto funcionamiento en modo multisite tanto a nivel de aplicación como de integración con los sistemas corporativos de Mutua Montañesa.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa posee un sistema de control de turnos y asignación de tickets para su sala de espera del Hospital Mutua Montañesa. El sistema está compuesto por los siguientes elementos:

- Sistema de asignación de tickets integrado con aplicación asistencial
- Totem. Sistema de autoservicio para el paciente en el que introduciendo su DNI se verifica la existencia de cita y genera el turno correspondiente imprimiéndole al paciente su ticket de resguardo.
- Impresora de tickets con interface de red para impresión auxiliar de tickets



2.1. FUNCIONALIDAD ACTUAL Y OPERATIVA

El sistema actual contempla una solución a las siguientes necesidades:

- Definición de colas
- Integración de agendas entre aplicación sanitaria corporativa y sistema de colas
- Recepción del Paciente y asignación de nº de orden en el/los servicios para los que tenga cita.
- Señalamiento de la presencia del paciente en la aplicación sanitaria.
- Llamada al paciente desde la aplicación sanitaria sin el uso de consolas intermedias
- Gestión de cola de ventanilla única de atención al paciente

2.1.1. DEFINICIÓN DE COLAS

El sistema es capaz de gestionar diversas colas, cada una con su orden propio. Adicionalmente el sistema es capaz de asociar una cola a una agenda de Ekon mediante una consulta por Web Service (WS en adelante). Cada cola tiene asignado uno o varios terminales de información en los que reflejar el estado/orden de dicha cola.

Existe un mostrador de ventanilla única para la atención al paciente en trámites administrativos, citas y entrega de documentación. El sistema deberá ser capaz de mediante un botón en la pantalla de reposo del terminal interactivo antes descrito, generar un ticket de cola única autonumérico. Dicha cola será mostrada en los paneles informativos de manera destacada.

Los puestos de atención al público de dicha ventanilla única deberán tener un interface para indicarle al sistema de colas que puede pasar la siguiente persona en espera en dicha cola administrativa.

2.1.2. RECEPCIÓN DEL PACIENTE

El sistema es capaz de identificar al paciente mediante la introducción en un terminal táctil (incluido en el alcance del proyecto) de su DNI, NIE o número de identificación personal equivalente o bien a través de 1er Apellido y fecha de nacimiento, como método alternativo en caso de que el primero no sea viable.

Si el paciente es identificado correctamente mediante una consulta al sistema EKON a través de WS o consulta SQL, se le asignará un número de cola por cada una de las citas de las agendas ekon definidas en el servicio de colas que tenga en ese día el paciente y se le emitirá un resguardo en formato Ticket con la/s cita/s. A su vez la aplicación de colas será capaz de notificar a Ekon a través de un WS que el paciente "Ha llegado"

EJ: Si el paciente tiene una cita de enfermería para hacerse una cura y una cita con un médico para hacer seguimiento, se le citará en dos colas distintas y su estado para las citas en ekon pasará a estado "Ha llegado".

2.1.3. LLAMADA AL PACIENTE

La llamada al paciente se puede realizar mediante la aplicación de gestión de colas propia de la aplicación y también mediante la integración del gestor de colas con la aplicación EKON, con la agenda y escritorio del médico. Desde EKON se ha incorporado una funcionalidad para que mediante un botón específico en un formulario o en respuesta a la acción de pasar una asistencia a "En visita". Ekon envía un WS a la aplicación de colas indicando el dni de paciente para que se active su turno en los paneles de información ubicados en la sala de espera.

2.1.4. PANELES DE INFORMACIÓN

La sala de espera está dotada de 3 paneles de información de 40" que indican en cada momento los últimos números llamados así como información general de Mutua Montañesa. Cuando un paciente es llamado, los paneles indican el identificativo del ticket y la consulta a la que tiene que asistir al mismo tiempo que se emite una señal acústica y un sistema asistido de voz realiza la llamada.

2.1.5. OTRAS FUNCIONALIDADES

Desde el Totem se podrá solicitar un justificante de visita. Para ello el sistema validará que existe una cita en ese día con el DNI que se ha incorporado.

3. REQUERIMIENTOS TECNICOS

Se requiere el suministro, instalación y configuración de manera análoga a la existente actualmente en el Hospital Mutua Montañesa, de un sistema de gestión de colas descrito en el apartado anterior completamente integrado y funcional, para los centros de:

- Valladolid
 - Plaza de Colon s/n
Valladolid Valladolid 47007
- Barcelona
 - Avda Diagonal 491
Barcelona Barcelona 08029
- Torrelavega
 - Avda de España 8
Torrelavega Cantabria 39300

Así mismo se requiere para el Hospital Mutua Montañesa la sustitución del actual Totem de suministro de Tickets por uno nuevo, y el reacondicionamiento del existente mediante la sustitución de la impresora de tickets y del ordenador por uno nuevo con Windows 11 Pro. El totem reacondicionado será emplazado en Valladolid.

Todos los sistemas se implantarán en el actual servidor de Encolate existente en la infraestructura de Mutua Montañesa. Si es necesario realizar algún tipo de aplicación al servidor esta correrá por cuenta de Mutua Montañesa.

3.1. HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA

Se requiere:

- Suministro, instalación y configuración de Totem SLIM de 22" con impresora de tickets de 80 mm papel estándar y un equipo con:
 - I3
 - 8Gb Ram
 - Lan 10/100/1000
 - Wifi
 - USB
 - HDMI
 - Windows 10 PRO 64Bits ampliable a Windows 11.
 - Garantía in Situ 2 años.
- Retirada de Totem actual para su adaptación y envío a Valladolid.

3.2. VALLADOLID

Se requiere el suministro de:

- Sistema Gestor de turnos WEB para un máximo de 5 puestos de atención y una única sala de espera
- Módulo de importación e integración de Citas
- Módulo de estadísticas
- Modulo Multimedia para la gestión de cartelería digital y sonido en la sala mediante sistema de llamada por audio.
- PC Industrial para sustitución Totem Hospital
 - I3
 - 8Gb Ram
 - Lan 10/100/1000
 - Wifi
 - USB
 - HDMI
 - Windows 10 PRO 64Bits ampliable a Windows 11.
- Impresora tickets de 80 mm
- Rotulación de Totem acorde a la imagen corporativa de Mutua Montañesa
- Completamente Instalado con soporte y mantenimiento hasta 1/04/2025.

3.3. BARCELONA

Se requiere el suministro de:



- Sistema Gestor de turnos WEB para un máximo de 6 puestos de atención y una única sala de espera
- Módulo de importación e integración de Citas
- Módulo de estadísticas
- Modulo Multimedia para la gestion de cartelería digital y sonido en la sala mediante sistema de llamada por audio.
- Totem SLIM de 22" con impresora de tickets de 80 mm papel estándar y un equipo con:
 - I3
 - 8Gb Ram
 - Lan 10/100/1000
 - Wifi
 - USB
 - HDMI
 - Windows 10 PRO 64Bits ampliable a Windows 11.
 - Garantía in Situ 2 años.
- Rotulación de Totem acorde a la imagen corporativa de Mutua Montañesa
- Completamente Instalado con soporte y mantenimiento hasta 1/04/2025.

3.4. TORRELAVEGA

Se requiere el suministro de:

- Sistema Gestor de turnos WEB para un máximo de 5 puestos de atención y una única sala de espera
- Módulo de importación e integración de Citas
- Módulo de estadísticas
- Modulo Multimedia para la gestion de cartelería digital y sonido en la sala mediante sistema de llamada por audio.
- Totem SLIM de 22" con impresora de tickets de 80 mm papel estándar y un equipo con:
 - I3
 - 8Gb Ram
 - Lan 10/100/1000
 - Wifi
 - USB
 - HDMI
 - Windows 10 PRO 64Bits ampliable a Windows 11.
 - Garantía in Situ 2 años.
- Rotulación de Totem acorde a la imagen corporativa de Mutua Montañesa
- Completamente Instalado con soporte y mantenimiento hasta 1/04/2025.

4. GESTIÓN SOPORTE

El mantenimiento de este servicio cubrirá la corrección de bugs y errores detectados de la aplicación y su integración, así como cambios requeridos por actualizaciones de versión, durante el periodo de vida del presente contrato.

4.1.1. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias, así como los niveles de servicio propuestos para éstas según los criterios de clasificación en función de la prioridad (alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing o seguimiento de incidencias, para la gestión 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 alta: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada del servicio de gestión de colas, 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 del servicio de gestión de colas, 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 y la configuración de la aplicación de gestión de colas, que en ningún caso impide la ejecución de los procesos robotizados.

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
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	80 horas

El adjudicatario pondrá a disposición de Mutua Montañesa un soporte estándar a través de teléfono y correo electrónico en horario laboral (Lunes a Jueves: 8:00 a 18:00 Viernes: 9:00 a 15:00 exceptuando fiestas a nivel Nacional). Así mismo, para incidencias de prioridad alta deberá existir un servicio telefónico de atención en caso de pérdida o no disponibilidad del servicio.

4.1.2. SLA

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la ejecución de este contrato. 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
Alta	90%
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
Alta	80%
Media	85%
Baja	90%

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.

4.1.3. INFORMES SEGUIMIENTO SERVICIO

Es requerido que el adjudicatario del servicio, de forma trimestral nos reporte un informe de seguimiento de los niveles de servicio acordados y establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.

- La elaboración de informes periódicos (trimestralmente) sobre el nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- La implantación de mecanismos de monitorización del servicio que permitan determinar el cumplimiento o incumplimiento de los niveles de servicio.
- El seguimiento a través de los registros de incidentes, siempre que estos permitan determinar el cumplimiento o incumplimiento.

5. CUMPLIMIENTO ENS

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de Mutua Montañesa a la que tenga acceso en el desarrollo del proyecto mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de Mutua Montañesa.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar a Mutua Montañesa acerca de su política de seguridad, así como de la implementación 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 del cliente.
- 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.

6. SUPERVISION DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Modelo de Servicio y Digitalización, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.