

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN,  
POR PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO SUMARIO, LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE  
COLAS DEL HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA**

**Índice**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	2
1.2. ALCANCE DEL PROYECTO.....	2
<b>2. SITUACIÓN ACTUAL</b> .....	<b>3</b>
2.1. FUNCIONALIDAD ACTUAL Y OPERATIVA.....	3
2.1.1. <i>Definición de colas</i> .....	3
2.1.2. <i>Recepción del paciente</i> .....	4
2.1.3. <i>Llamada al paciente</i> .....	4
2.1.4. <i>Paneles de información</i> .....	4
2.1.5. <i>Otras funcionalidades</i> .....	4
<b>3. REQUERIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
3.1. EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA.....	5
3.2. SOPORTE EVOLUTIVO .....	5
3.3. PUESTA EN PRODUCCIÓN.....	5
3.4. CESE DEL SERVICIO.....	6
<b>4. GESTIÓN SOPORTE</b> .....	<b>7</b>
4.1.1. <i>Resolución de incidencias</i> .....	7
4.1.2. <i>SLA</i> .....	8
4.1.3. <i>Informes seguimiento servicio</i> .....	9
<b>5. CUMPLIMIENTO ENS</b> .....	<b>10</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

Mutua Montañesa posee una aplicación para la gestión de colas en la recepción y sala de espera del Hospital Mutua Montañesa. El presente pliego recoge las necesidades de mantenimiento y soporte de la aplicación y las evoluciones requeridas para dar el servicio.

### **1.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

---

Servicio de mantenimiento de las licencias y desarrollo de software que den cobertura al sistema de gestión de colas del Hospital MM.

### **1.2. ALCANCE DEL PROYECTO**

---

Contratación de un servicio de mantenimiento por un año prorrogable hasta 4 años máximo.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa posee un sistema de control de turnos y asignación de tickets para su sala de espera del Hospital Ramón Negrete. 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
- Recepción del Paciente y asignación de nº de orden en el/los servicios para los que tenga cita.
- Llamada al paciente
- 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 asignaran un numero 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 medico 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**

---

La presente licitación presenta los siguientes requerimientos técnicos y de servicio. Está dentro del alcance de esta licitación los siguientes elementos:

- **Mantenimiento de la solución**
  - Instalación de correcciones ante incidencias que se detecten en el funcionamiento de la versión.
  - Instalación de actualizaciones y nuevas funciones que incorpore la versión.
  - Reinstalación del software por parte de nuestros técnicos en el supuesto de fallo hardware o renovación de equipos.
- **Soporte ante incidencias** reportadas por los usuarios de Mutua Montañesa.  
**Soporte evolutivo de la solución:** se requiere como máximo 80 horas de desarrollo al año para el desarrollo de nuevas funcionalidades y ajustes en la integración con nuestra aplicación sanitaria EKON.

#### **3.1. EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA**

---

El adjudicatario deberá garantizar la evolución de la plataforma manteniéndose vigilante de las posibles actualizaciones del producto. Estará incluido dentro de este alcance cualquier modificación o adaptación de los desarrollos que estas actualización o parches de seguridad pudieran provocar en el resto de los componentes o desarrollos que pudieran verse afectados.

Por necesidades de negocio está previsto dentro del presente contrato, la ampliación de una nueva cola o sala de espera, así como de 5 puestos de atención. La activación de estas licencias se solicitará por parte de Mutua Montañesa en el caso que sea necesario, pero no se facturará hasta dicho momento de activación.

#### **3.2. SOPORTE EVOLUTIVO**

---

Mutua Montañesa requiere el servicio de soporte evolutivo para el desarrollo de pequeños cambios dentro de la aplicación o de la integración desarrollada con nuestra aplicación sanitaria.

Según las necesidades de los últimos años, se establece como máximo 80 horas al año para realizar los ajustes en la aplicación e integración. Para estos cambios evolutivos Mutua Montañesa solicitará al adjudicatario una propuesta de horas, y se aprobará por ambas partes. Únicamente se facturará las horas acordadas hasta un máximo de 80 horas.

#### **3.3. PUESTA EN PRODUCCIÓN**

---

El adjudicatario deberá disponer de los medios necesarios para realizar pruebas unitarias de modificaciones y puestas en producción que minimicen los posibles fallos o defectos de funcionamiento. Para este fin, Mutua Montañesa pondrá, en la medida de lo posible, a disposición del adjudicatario los entornos de test sobre los que poder evaluar y verificar el correcto funcionamiento de los nuevos desarrollos a implantar. En caso de no poder garantizar dicho entorno de test para alguno de los elementos que constituyen el entorno productivo de mutua montañesa, se facilitará los medios para garantizar que las pruebas se puedan desarrollar de la manera más fiable posible dependiendo como es lógico de la naturaleza de los propios desarrollos. El adjudicatario deberá indicar para cada puesta en producción los módulos afectados por dicho cambio de manera que los juegos de pruebas a realizar sean lo mas objetivos posibles y evitando así la necesidad de realizar test de

validación completos de la solución en cada iteración de puesta en producción de una modificación.

### **3.4. CESE DEL SERVICIO**

---

El proveedor en el momento de cese del servicio ya sea producido por el fin de fecha del contrato o por cualquier otra causa imputable o no al proveedor, deberá garantizar el traspaso de conocimiento y la cesión completamente operativa del servicio al departamento de Sistemas de Mutua Montañesa o quien este designe como nuevo responsable del servicio. Dicho traslado incluirá toda la documentación existente de la solución mantenida, incluyendo como mínimo:

- Credenciales
- Código fuente de los desarrollos específicos de Mutua Montañesa.
- Claves de Cifrado
- Documentación técnica de la solución.
- Instalables y programas necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma.

#### **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:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

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.