



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CODIFICACIÓN CLÍNICA CIE10 BASADO EN LA SOLUCIÓN ASHO PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202500218 |

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL CONTRATO	11

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el **apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. Estatal.

1.3.- Introducción. MC MUTUAL dispone de una Historia clínica HCISMC para sus centros asistenciales y clínicas de Barcelona (Copérnico y Sant Cugat), basada en el producto HPHCIS del fabricante Dedalus (antes DXC, HP).

HCISMC da soporte al registro de la actividad asistencial de la mutua, en los centros asistenciales y hospitalarios, integrado con diversos aplicativos de la mutua, que necesitan estos datos para la continuidad asistencial, así como para labores de tipo administrativo / de gestión.

A lo largo de este proceso, se registran, de forma codificada, dos tipos de información relevante y de obligado cumplimiento:

- **Diagnósticos:** Se codifican los procesos/expedientes por motivos de gestión y estudio y por exigencia de los diferentes organismos a los que se derivan y comunican dichos expedientes: emisión de partes de baja, alta, confirmación etc. Actualmente nuestro personal asistencial está codificando en CIE10-MC.

Asimismo, también existen otros niveles de codificación como son: episodio (clínicas, CMA, urgencias) y a nivel de actividad (actividad quirúrgica, actividad enfermería).

- Procedimientos: También se codifican los diferentes procedimientos de tipo intervención, curativo, etc. que se realizan sobre los pacientes, principalmente en las dos clínicas de Barcelona, aunque también se realiza algún procedimiento en los centros asistenciales. Esta codificación se está registrando en CIE9-MC.

Estos procedimientos se codifican sobre los mismos niveles que los diagnósticos: proceso/expediente, episodio, etc.

Los organismos a los que se envía información a lo largo del proceso de gestión son entre otros: ICAM, INSS, CEPROSS, INTAI, SIGILIUM, CatSalut, etc.

Asimismo, también se recibe información relacionada con estos expedientes / bajas desde organismos externos como son: Sistema RED, SPS, Delt@, etc.

Con el objetivo de alcanzar unos niveles de calidad adecuados en la codificación de los episodios clínicos, MC MUTUAL dispone de la **solución de codificación clínica ASHO**, que está integrada con la historia clínica (HCISMC) para ayuda al personal sanitario de la entidad a codificar en origen, durante la realización de la consulta médica, todos sus episodios, tanto diagnósticos como procedimientos, utilizando el estándar internacional CIE-10-ES.

Dicha solución está 'integrada' con la historia clínica de MC (HCISMC), basándose en la llamada a la herramienta mediante servicios web o una API, en los puntos del aplicativo que se requiere funcionalmente, pasando unos parámetros acordados, adecuados a las necesidades de cada requerimiento (médico en consulta, documentalista). Funciona por tanto, mediante llamada pasándole la relación de parámetros definidos, concretos y navegando a ella desde la propia historia y retornando on-line de nuevo el control a la historia, traspasando la relación de códigos diagnósticos o procedimientos seleccionados por el usuario para que se incorporen en la historia clínica para cada uso (médico en consulta, documentalista).

Asimismo, también puede ser usada, fuera de la historia clínica, de forma independiente.

Esta herramienta permite diagnosticar on-line en CIE10ES a partir de entradas en lenguaje natural, otras codificaciones (CIE9MC), apartados de informes, etc.

1.4.- Alcance.

En virtud de lo expuesto anteriormente, el alcance de la presente licitación es:

- **Renovación de la Suscripción de licencias software para el acceso a la solución ASHO**, instalada en MC MUTUAL, configurada para permitir codificar de forma ágil (on-line) diagnósticos y procedimientos con estándares de codificación internacional CIE9 MC y CIE10 ES en el conjunto de las versiones publicadas, durante toda la vigencia del contrato.

Dicha suscripción debe contemplar un mantenimiento permanente de los contenidos: base de datos de diagnósticos y procedimientos (a solicitud/consenso con MC), y de las correlaciones entre las entradas (lenguaje natural, otras codificaciones) y la codificación CIE10ES.

Deberá incluir, si hiciese falta, la instalación y configuración en los entornos de MC MUTUAL: entornos de pruebas (mínimo dos entornos) y entorno de producción.

El servicio, instalado en los servidores de MC MUTUAL, debe tener disponibilidad 24*7. Las intervenciones y subidas de software deberán ser pactadas con la mutua y realizarse fuera del horario de 8:00 a 20:00. La duración de estas intervenciones no deberá superar en ningún caso las 12 horas.

- **Mantenimiento de la solución ASHO.** El adjudicatario deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la solución, durante toda la vigencia del contrato.

1.5.- La duración del contrato derivado de esta licitación será de **UN (1) AÑO, a partir del 12 de julio del 2025**. No obstante, llegada la fecha de su vencimiento, podrá prorrogarse por plazos de un año, hasta un máximo de dos años adicionales, sin que en ningún caso la

duración del contrato, incluido el plazo inicial y las referidas prórrogas, pueda superar el plazo total de **TREINTA Y SEIS MESES (36) MESES**

En todo caso, **la posibilidad de realizar la prórroga será potestativa para MC MUTUAL y obligatoria para el adjudicatario** siempre que la Mutua se lo comunique con un preaviso de al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato. En ningún caso podrá producirse dicha prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1- Mantenimiento de la plataforma software ASHO.

El adjudicatario garantizará la resolución de los errores detectados en la operativa normal del software, según los tiempos de resolución especificados en el presente Pliego.

Dicho servicio funcionará de **canal de entrada de demandas** y, por tanto, **generará parte de las tareas a ejecutar dentro de los niveles de servicio**. Además, conformará el **marco metodológico de procedimiento general de actuación**.

Vías de comunicación con el servicio de atención de usuarios del adjudicatario:

- **Asistencia telefónica.** La asistencia telefónica será útil sobre todo para la resolución de problemas derivados del funcionamiento del sistema y aclaración de dudas sobre su operativa, prestando el servicio técnico necesario a través del teléfono.
- **Asistencia por correo electrónico.** MC MUTUAL podrá solicitar información sobre el uso del sistema, consiguiendo aclaraciones que le permitan resolver los problemas y dudas que pueda encontrar en su operativa.

Tareas a realizar dentro del servicio.

Además de las actividades de seguimiento y control del proceso que garantizan los niveles de calidad exigidos, la adjudicataria realizará las siguientes tareas o funciones:

- **Investigación y diagnóstico** de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la **resolución** de las mismas.
- **Escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel** en caso de que el nivel de especialización funcional o técnica requerido para la resolución de la incidencia exceda de las competencias de este grupo de soporte, donde se realizará la **prestación de soporte operativo y/o funcional de alto nivel sobre las incidencias, gestión de peticiones y canalización de los distintos niveles de mantenimiento con el grupo de mantenimiento de aplicaciones e infraestructura.**
- **Gestión proactiva de problemas mediante la identificación de incidencias repetitivas y la asignación y notificación a los usuarios de soluciones** de contingencia, mientras no se resuelva el problema y la resolución definitiva del mismo. **El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de los errores en la operativa diaria de los usuarios** garantizando la disponibilidad de los sistemas y la calidad del servicio.
- **Monitorización y seguimiento** de las soluciones adoptadas, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.
- **Gestión y mantenimiento de una base de datos de conocimiento** que permita mantener actualizado o evolucionar el conjunto de soluciones normalizadas y guías de uso que permitan mejorar la calidad del servicio.

El grupo de soporte prestará sus servicios, principalmente, a demanda de las consultas y/o incidencias comunicadas por los usuarios. Basará su funcionamiento en un modelo de gestión de incidencias que será el encargado de gestionar y resolver todas aquellas demandas de servicio, donde se **establecerán procedimientos específicos, regulados y normalizados de acuerdo a cada nivel de servicio.**

Adicionalmente, se realizarán aquellas tareas de carácter preventivo que se consideren necesarias con el fin de mejorar la estabilidad y rendimiento de la aplicación (y su plataforma tecnológica asociada), la satisfacción de los usuarios con el servicio y, por consiguiente, la calidad del mismo, facilitando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

El doble objetivo del modelo propuesto es:

- Restituir el servicio tan pronto sea posible con el menor impacto.
- Asegurar que la calidad del servicio y su disponibilidad cumplen los indicadores de servicio del proyecto.

Condiciones de la prestación del servicio.

El adjudicatario realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los siguientes Requisitos:

- **Disponibilidad del Servicio:** La franja horaria en la que se deberá prestar el Servicio y en la que se contabilizará los tiempos de resolución, será de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Atención telefónica** o por correo electrónico, para el diagnóstico y resolución de incidencias y comunicación de peticiones y consultas, como mínimo, en la franja horaria de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables.
- **Servicio centralizado de Gestión de Incidencias,** que incluirá:
 - Diagnósticos remotos y resolución de incidencias y averías.
 - Sistema de ticketing.

La empresa adjudicataria facilitará a MC MUTUAL información, en tiempo real, acerca de la evolución de las incidencias, para ello el adjudicatario dispondrá de la correspondiente herramienta de ticketing.

Asimismo, para cada incidencia, deberá haber en todo momento un responsable del adjudicatario a disposición de MC MUTUAL para el seguimiento de la misma.

La empresa adjudicataria, así mismo, deberá realizar y poner a disposición de MC MUTUAL controles estadísticos de las averías registradas. Estos informes proporcionaran información de tipificación y tendencias en el servicio.

- **Mantenimiento Preventivo.** Además de las actuaciones propias del mantenimiento correctivo, el adjudicatario deberá realizar todas aquellas labores de **mantenimiento preventivo** necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la correcta prestación del servicio.

Calidad del servicio.

Los licitadores realizarán las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requerimientos indicados en este Pliego. La calidad del servicio prestado por el adjudicatario se controlará mediante los siguientes indicadores de nivel de servicio (SLA).

- **Resolución de incidencias.**
 - **Incidencia:** un evento sobre la plataforma software, que no forma parte de su funcionamiento habitual y que puede causar interrupción o reducción de la calidad.
 - **Tiempo de Resolución:** Plazo transcurrido entre la comunicación de una incidencia, y la aceptación firmada por parte del usuario de MC MUTUAL de la resolución de la misma.
 - **Disponibilidad del Servicio:** Franja horaria en la que se presta el Servicio y se contabilizan los tiempos de resolución.

Para la definición de los SLA, se distinguen las criticidades especificadas a continuación:

- **Incidencia Crítica:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Incidencia No Crítica:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave.

A tal efecto, la prestación del **Servicio de Mantenimiento Correctivo** deberá garantizar cobertura de resolución de incidencias en **horario 10 x 5**, esto es, horario de **8:00 horas a 18:00 horas** de lunes a viernes laborables, con el cumplimiento de los SLAs que se describen a continuación.

En la siguiente tabla se relacionan los parámetros SLA con los valores exigidos.

Evento	Tiempo de resolución (h)	Horario del Servicio
Incidencia Crítica	7 horas	10x5
Incidencia No Crítica	50 horas	10x5

Se exigirá un porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ofertados **del 100%**. En los casos en que no se alcancen dichos valores, serán susceptibles de aplicación las penalizaciones definidas en el **ANEXO J del PCAP**. **La aplicación de las penalizaciones, si procede, se realizará con cargo a la garantía definitiva suscrita por el adjudicatario, al finalizar cada anualidad.**

Seguimiento de la Calidad. Durante la prestación de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento semestrales con el fin de analizar el desarrollo de los mismos, según lo

especificado en la Cláusula nº3 del presente Pliego. En dichas reuniones se presentarán, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento detallados en la referida Cláusula.

El adjudicatario reportará para cada intervención realizada el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados; para ello adjuntará un detalle con la información mínima que se indica a continuación.

- Número evento del adjudicatario.
- Número ticket MC MUTUAL.
- Tipo de evento.
- Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada)
- Fecha y hora de la apertura de la incidencia
- Fecha y hora del cierre de la incidencia

MC MUTUAL podrá realizar auditorías periódicas de los parámetros ofrecidos con personal propio o con recursos externos, por este motivo el adjudicatario estará obligado a facilitar la realización de las labores asociadas y colaborar con los medios necesarios.

CLÁUSULA 3ª - GESTIÓN DEL CONTRATO

3.1.- Director Técnico. MC MUTUAL designará un Director Técnico cuyas funciones en relación con el objetivo del presente contrato serán las siguientes:

- Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del contrato.

- Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- Expedir, en su caso, las certificaciones parciales y conformar las facturas correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
- Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos técnicos o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución de los trabajos.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una o varias personas de MC MUTUAL. Asimismo, podrá incorporar, durante la duración del contrato, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar las actuaciones a su cargo.

3.2.- Responsable del Servicio. La empresa adjudicataria nombrará un Responsable de Servicio como interlocutor válido en MC MUTUAL, al objeto de garantizar el seguimiento y control del servicio y velar por el cumplimiento de las normas que afecten al equipo de trabajo.

- **Responsable del Servicio.** Será el máximo responsable del servicio y de la gestión del mismo. Realizará el seguimiento del servicio, reportará los informes asociados y revisará periódicamente la planificación de las tareas. Se encargará de atender peticiones de soporte tecnológico, dudas, pedidos, notificaciones, etc., así como del asesoramiento sobre los avances tecnológicos desarrollados por el fabricante en referencia a la planta instalada.

3.3.- Reuniones de seguimiento del contrato. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a mantener reuniones de seguimiento con el fin de analizar el desarrollo del mismo y, en su caso, evaluar todas aquellas

circunstancias imputables a la empresa adjudicataria, que pudieran originar penalizaciones.

➤ **Reuniones con la Dirección de la División de Tecnología:**

Periodicidad: ANUAL

Participantes: Dirección de la División de MC MUTUAL, Director Técnico de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Revisar objetivos generales del Contrato.
- Satisfacción del servicio.
- Determinar estrategia y evolución futura del Contrato.
- Revisar acuerdos comerciales.

➤ **Reuniones de Seguimiento:**

Periodicidad: SEMESTRAL

Participantes: Director del Servicio de MC MUTUAL y Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria.

Objetivos:

- Planificación del servicio.
- Revisar las carencias detectadas y decidir medidas correctoras, así como proponer mejoras del servicio.
- Evaluar todas aquellas circunstancias imputables a la empresa adjudicataria que pudieran originar penalizaciones.
- Revisión de los Informes de cumplimiento de SLAs
- Presentación de Informes de Seguimiento.
- Seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Control de la facturación.

3.4.- Informes de seguimiento:

Semestralmente se harán llegar al Director del Servicio o quién él designe, los informes de SLAs según se describe a continuación:

- **Informe semestral de cumplimiento de los SLAs ofertados** y los correspondientes cálculos de los importes de penalización.
 - El proveedor presentará para cada uno de los SLAs el valor real obtenido.
 - Se detallará el cumplimiento de los SLAs con la información mínima que se indica a continuación.
 - Número evento del adjudicatario.
 - Número evento MC MUTUAL.
 - Tipo de evento.
 - Descripción del evento (causa de la incidencia y solución adoptada).
 - Fecha y hora comunicación.
 - Fecha y hora resolución.
 - Indicador de tiempo de resolución sobrepasado.
 - Cálculo de las penalizaciones pactadas en el presente pliego.