

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE: MANTENIMIENTO DEL SISTEMA PACS/RIS IMPAX Y DE LOS SISTEMAS DE DIGITALIZACIÓN DE IMAGEN MARCA AGFA, Y SOPORTE A LA RADIOLOGÍA DIGITAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS (RIS) A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD POR EXCLUSIVIDAD

1.- INTRODUCCIÓN

2.- OBJETO

3.- DESCRIPCIÓN

4.- FUNCIONES ADJUDICATARIO

- 4.1.- Funciones administración sistemas
- 4.2.- Digitalización de imágenes
- 4.3.- Mantenimiento
- 4.4.-Labores adicionales

5.- EQUIPAMIENTO A MANTENER

- 5.1.- Componentes del RIS/PACS
- 5.2.- Componentes del sistema de digitalización de imágenes

6.- SERVICIOS REQUERIDOS

- 6.1.- Finalidad del servicio a contratar
- 6.2.- Garantía de calidad continuada
- 6.3.- Mantenimiento preventivo
- 6.4.- Mantenimiento correctivo
- 6.5.- Materiales de mantenimiento
- 6.6.- Mantenimiento técnico legal
- 6.7.- Mantenimiento evolutivo
- 6.8.- Administración del sistema
- 6.9.- Informes
- 6.10.- Gestión informatizada

7.- PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO

7.1.- Procedimiento del mantenimiento preventivo

7.2.- Procedimiento de apertura de incidencia

7.3.- Procedimiento de mantenimiento correctivo

8.- RECURSOS HUMANOS

9.- NIVEL DE SERVICIO

10.- GESTIÓN DEL PROYECTO

11.- CONTROL E INSPECCIÓN

12.- NORMATIVA

12.1.- Cumplimiento requerimientos LOPD

12.2.- Normativa autonómica

12.3.- Directivas comunitarias

12.4.- Seguridad

12.5.- Otra normativa

13.- COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

14.- CONSIDERACIONES SOCIALES

15.- DOCUMENTACION TECNICA A INCLUIR EN SOBRE N° 2

1.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias pretende renovar, actualizar y mantener su sistema PACS utilizado para el almacenamiento y gestión de toda la imagen diagnóstica generada por las diferentes modalidades, junto con las estaciones diagnósticas para los Servicios de Radiología y de Medicina Nuclear, y los sistemas CR de digitalización de imagen marca Agfa existentes en el Hospital, dándoles a estos sistemas la estabilidad necesaria para su correcto funcionamiento.

2.- OBJETO

El objeto de este concurso es dotar al Hospital Universitario Príncipe de Asturias de un mantenimiento preventivo, correctivo, técnico-legal y evolutivo adecuado a los sistemas IMPAX PACS/RIS, CRs e Impresoras Agfa instalados en el Hospital, durante la vigencia del contrato.

Debe ser un mantenimiento tecnológicamente avanzado, adecuado a las necesidades de uso y correctamente dimensionado, de modo que dé soporte a las necesidades de los diferentes usuarios del departamento en cuanto a las imágenes diagnósticas generadas por las diferentes modalidades del hospital, en los diversos servicios que generen imágenes médicas en soporte digital DICOM.

Dicho objetivo se llevará a cabo mediante la contratación del servicio de mantenimiento tanto del hardware como del software utilizado.

3.- DESCRIPCIÓN

En la actualidad se dispone de un sistema de PACS/RIS de la empresa AGFA HEALTHCARE con el software IMPAX. La versión de software que se está utilizando actualmente es PACS Impax 6.4 / RIS 5.6, pero el mantenimiento contratado debe ser capaz de dar el mismo servicio con la versión de software PACS Impax 6.6 / RIS 6.X o versiones superiores, dando cobertura a las necesidades futuras del centro y del Servicio Madrileño de Salud.

Deberá ser compatible W7 o superior.

El sistema estará plenamente integrado con:

1. La Intranet del Hospital.
2. El sistema HP-HIS.
3. Almacenamiento del Proyecto Paloma
4. Mantenimiento de la Integración actual con determinadas clínicas privadas.
5. Integración vía HL7 con futura Historia Clínica Electrónica.

4.- FUNCIONES ADJUDICATARIO

Las tareas que deberá realizar el adjudicatario serán las que se detallan en los epígrafes siguientes.

4.1.- Funciones de Administración de sistemas PACS/RIS

- Encargado de la integridad de la información y datos contenidos en el PACS
- Responsable de las actuaciones semanales sobre el sistema, flujo de imágenes, archivado, prefetching y otras actividades relacionadas. Asimismo, el adjudicatario se compromete a formar a un administrador del sistema que pueda realizar tareas de administración clínica y técnica durante los periodos no presenciales a conveniencia del hospital.
- Coordinación de actividades con el servicio de Informática y los servicios médicos implicados, Radiodiagnóstico, *MNU*, y *otros*, a fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema, y tratamiento de averías y/o problemas en el flujo de trabajo en el sistemas PACS/RIS
- Captura y análisis de las propuestas de usuarios finales, a fin de identificar posibles mejoras en el sistema
- Formación continuada de usuarios finales durante los periodos de administración presencial del sistema.

4.2.- Digitalización de imágenes

Realizar la labor de vigilancia del correcto funcionamiento de los equipos que componen el sistema de digitalización de imágenes necesario para las salas de radiología convencional analógicas.

4.3.- Mantenimiento

Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo, técnico-legal y evolutivo adecuado a los sistemas IMPAX PACS/RIS, CRs e Impresoras Agfa instalados en el Hospital, durante la vigencia del contrato; según el detalle establecido en el punto de Servicios Requeridos y según los procedimientos establecidos en Procedimientos de Servicio.

4.4.- Labores adicionales

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias, recibe estudios de otros hospitales para su consulta por los facultativos de este hospital. Esto conlleva:

- Implantación de los mismos criterios de funcionamiento aplicables al sistema principal.
- Asegurar el flujo de trabajo entre el hospital y los centros dependientes.

El adjudicatario colaborará con el hospital dentro del horario de administración presencial para la consecución de este fin.

5.- EQUIPAMIENTO A MANTENER

Se relacionan a continuación los diferentes elementos de que constan los sistemas IMPAX PACS/RIS, sistemas CR e impresoras marca Agfa objeto de este contrato.

5.1.- Componentes del sistema PACS/RIS

Elementos software:

ELEMENTO	LICENCIAS
IMPAX DATABASE	1
WORKFLOW MANAGER	1
APPLICATION SERVER	Enterprise clinic
APPLICATION SERVER	Radiologist 25
CURATOR	1
CONNECTIVITY MANAGER	1
VIRTUAL CENTER	1
SPEECH MAGIC	42
LINK	6

Elementos hardware:

DESCRIPCIÓN	S/N
Estación Diagnóstico	CZC0086Z0G ELI
Estación Diagnóstico	CZC06019HVR mednuc
Estación Diagnóstico	CZC0217FR8 reso

DESCRIPCIÓN	S/N
Estación Diagnóstico	7V7B03J sala inf
Estación Diagnóstico	CZC94758ZD sala inf
Estación Diagnóstico	GBJ343J sala inf.
Estación Diagnóstico	B96LR3J sala inf.
Estación Diagnóstico	CZC6426TXQ sala inf.
Estación Diagnóstico	CZC30902PN sala inf.
Estación Diagnóstico	CZC3427LJR sala inf. tac
Estación Diagnóstico	CZC1405H38 sala inf. urg
Estación Diagnóstico	CZC1405H39 sala inf. urg
Estación Diagnóstico	CZC0413T1G MAMA
Estación Diagnóstico	CZC432094M vascular
Estación Diagnóstico	CZC8428TXP RESO
Estación Diagnóstico	CZC6274CMF SALA LECT CIDT
Estación Diagnóstico	CZC0413T11 SALA LECT CIDT
Estación Diagnóstico	7ZQPV2J SALA LECT CIDT
Estación Diagnóstico	CZC0413T17 SALA LECT CIDT
Estación Diagnóstico	3ZQPV2J RESO CIDT
Monitor	1879026884 JEFA
Monitor	1879026883 JEFA
Monitor	9385404001 NUCL
Monitor	9385404003 NUCL
Monitor	1879010482 RESO
Monitor	1879010460 RESO
Monitor	1879010464 RESO
Monitor	1879010451 RESO
Monitor	1879030325 SALA INF

DESCRIPCIÓN	S/N
Monitor	1879030324 SALA INF
Monitor	1879045822 SALA INF
Monitor	1879045840 SALA INF
Monitor	1890031873 SALA INF
Monitor	1879001426 SALA INF
Monitor	1879001449 SALA INF
Monitor	1890031858 SALA INF
Monitor	1890031886 SALA INF
Monitor	1879010484 SALA INF
Monitor	1879001478 SALA INF
Monitor	1879072477 SALA INF
Monitor	1879072500 SALA INF
Monitor	1890031859 SALA INF
Monitor	1879080804 TAC
Monitor	1879080789 TAC
Monitor	1879064332 S.INF. URG
Monitor	1879064329 S.INF. URG
Monitor	1879064324 S.INF. URG
Monitor	1879064325 S.INF. URG
Monitor	88029 SENO
Monitor	88036 SENO
Monitor	9385400798 VASCU
Monitor	9385400793 VASCU
Monitor	1879013221
Monitor	1879013230
Monitor	1879013231

DESCRIPCIÓN	S/N
Monitor	1879013219
Monitor	1879012237
Monitor	1879013223
Monitor	1879013137
Monitor	1879013130
Monitor	1879013156
Monitor	1879013155
ROBOT RIMAGE 5100	10023992
HP PROLIANT DL380G5 COMMAND VIEW	CZC94571NW
HP STORAGE WORKS HSV300	
EVA CONTROLLER	SGA943001C
BLADESYSTEM C3000	
BLADE ENCLOSURE	GB89426FAL
PROLIANT BL465C G5 BLADE SERVER	GB894372HY
PROLIANT BL465C G5 BLADE SERVER	GB894372K5
PROLIANT BL465C G5 BLADE SERVER	GB894372J8
PROLIANT BL465C G5 BLADE SERVER	GB89426RNM
PROLIANT BL465C G6 BLADE SERVER	CZJ0110J1T
CISCO CATALYST BLADE SWITCH 3020 FOR HP	FOC1340T065
CISCO CATALYST BLADE	FOC1340T060

DESCRIPCIÓN	S/N
SWITCH 3020 FOR HP	
HP B-SERIES 8/24C SAN SWITCH BLADESYSTEM C-CLASS	CN8941B06G
HP B-SERIES 8/24C SAN SWITCH BLADESYSTEM C-CLASS	CN8941B06T
HP MSL4048 LIBRARY	DEC94206RD
POWER EDGE 2950 BROKER	49VMV2J
POWER EDGE 2950 INTERFACE ODBCHIS2RIS	97ZMV2J
POWER EDGE 2650 RIS	HP6SR0J
POWER EDGE 2950 RIS	57ZMV2J
POWER EDGE 2850 QSTAR	2V0ZY1J
POWER VAULT 132T-LTO LIBRARY QSATAR	558G921
POWER EDGE 2900 NETWORK GATEWAY	5NCMV2J

5.2.- Componentes del sistema de digitalización de imágenes (CRs Impresoras y chasis)

Se incluyen en la propuesta los siguientes elementos:

#	Descripción	S/N	Instalación
HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS Y C.I.D.T. FCO. DIAZ			
1	DRYSTAR 4500	5363 100-1596	07/10/2003
2	DRYSTAR 5500	5364 100-1613	18/12/2013
3	ADC 17inch LCD Color T-Screen	4406 034-012692	24/08/2012

#	Descripción	S/N	Instalación
4	ADC 17inch LCD Color T-Screen	4406 034-070313	12/03/2009
5	ADC 17inch LCD Color T-Screen	4406 034-502577	02/11/2009
6	NX 2008 DELL PC	4406 347-10395	19/10/2009
7	NX 2008 DELL PC	4406 347-10396	02/11/2009
8	NX 2008 DELL PC	4406 347-11439	12/03/2009
9	ADCC UPS	4406 890-4A0137	06/10/2003
10	ADCC UPS	4406 890-1A1322	12/03/2009
11	ADCC UPS	4406 890-4A0147	07/10/2003
13	ADC COMPACT PLUS DIGITIZER	5146 100-2175	06/10/2003
14	ADC COMPACT PLUS DIGITIZER	5146 100-2176	10/10/2003
15	CR 35-X DIGITIZER	5158 100-4267	12/03/2009
16	DRYSTAR AXYS	5367 100-1104	17/03/2008
17	CR ID Tablet	5162 110-13511	02/09/2008
18	CR ID Tablet	5162 110-14986	12/03/2009
19	CR ID Tablet	5162 110-6346	02/01/2008
20	CHASIS	8340 100-295142	01/01/2006

Aquellos equipos que incurran en obsolescencia tecnológica, serán reemplazados por equipos de igual o superiores prestaciones, en los 6 primeros meses del contrato, en los casos que se establece en este pliego o antes del final de la vida útil del servicio, en el resto de los casos.

6.- SERVICIOS REQUERIDOS

6.1.- Finalidad del Servicio a contratar

La prestación del servicio a que obliga el contrato tiene como fin:

- Conseguir el mejor estado de funcionamiento de los equipos electromédicos y del sistema RIS/PACS, actuando en partes, elementos, componentes, accesorios y software.
- Facilitar la obtención de funciones, parámetros y prestaciones de los equipos; sus partes, elementos, componente, accesorios y software.
- Asegurar el correcto funcionamiento de los activos objeto del contrato mediante la realización de las tareas técnicas preventivas o correctivas necesarias para minimizar el número de paradas como consecuencia de averías o funcionamiento incorrecto.
- Realizar las operaciones de mantenimiento de acuerdo con normas, procedimientos y técnicas certificadas por el fabricante, con el fin de garantizar la funcionalidad y duración de los equipos hasta su obsolescencia funcional.
- Comprobar el cumplimiento de las normas de seguridad obligatorias que afecten a los equipos principales, a sus partes y accesorios. En caso de variación de la normativa de seguridad, el adjudicatario propondrá las modificaciones necesarias.
- Tener permanentemente legalizados, validados, certificados o calibrados los equipos objeto del contrato, según lo determine la legislación vigente durante el contrato.
- Proporcionar periódicamente información detallada sobre el desarrollo del servicio. Para ello, se llevará, un seguimiento estadístico de incidencias, averías de cada aparato, y el importe de la reparación mediante una ficha o registro informático individual de forma trimestral.
- Realizar la labor de vigilancia del correcto funcionamiento de los equipos que componen el sistema de digitalización de imágenes necesario para las salas de radiología convencional analógicas.

6.2.- Garantía de Calidad Continuada

La empresa adjudicataria se compromete a realizar las labores de mantenimiento que sean necesarias para garantizar la calidad del servicio y minimizar las posibles causas que originen incidencias y afecten al funcionamiento correcto del sistema. En este sentido, la oferta deberá incluir la planificación detallada de las tareas a realizar, clasificadas según la finalidad de las mismas.

6.3.- Mantenimiento Preventivo

El Mantenimiento Preventivo incluye todas aquellas intervenciones sistemáticas dirigidas a comprobar las prestaciones de los equipos, su funcionamiento y seguridad, así como la mano de obra y materiales necesarios para su ejecución, durante toda la vida del contrato.

La oferta deberá incluir el Programa de Mantenimiento Preventivo a realizar por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por el hospital, y en el que se detallará cada una de las tareas a realizar, así como su periodicidad y personal responsable de su ejecución. Entre estas tareas deberán figurar, como mínimo, las siguientes:

- Chequeos de los servidores, de las cintas de backup, de los logs de la base de datos y del sistema, de las colas de trabajo, así como del estado de las estaciones y necesidad de aplicar actualizaciones.
- Revisiones de verificación de estudios, de comunicación DICOM, de herramientas de control de hardware y del estado de las cachés y del archivo.
- Control de usuarios.
- Fusión o separación de estudios (*splitting y merging*). Toda aquella administración clínica relacionada con la gestión demográfica, deberá ser autorizada explícitamente por un responsable del centro.

Los planes de Mantenimiento Preventivo deberán cumplir con todas las especificaciones y normas recogidas en los Reglamentos y Normas vigentes y que puedan estar en vigor a lo largo del periodo de duración del Contrato.

Los Mantenimientos Preventivos se realizarán siguiendo las pautas y protocolos definidos por la empresa fabricante de los sistemas, con una periodicidad mínima de dos mantenimientos preventivos anuales por sistema.

A primeros de cada mes se enviará un programa de trabajos a realizar basado en dicho plan.

En cualquier caso, se comunicará al Servicio de Radiología y departamento de Mantenimiento, antes del 20 de diciembre de cada año, los días en que se realizarán la revisión o mantenimiento preventivo de la siguiente anualidad, para confirmar la disponibilidad del Servicio de Radiología correspondiente, y así poder realizar el calendario anual de mantenimiento.

6.4.- Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo incluye todas aquellas intervenciones relacionadas con incidencias, anomalías o averías, tanto del hardware como del software, incluyendo dudas de funcionalidad y de configuración de la aplicación, así como la mano de obra y materiales necesarios, durante toda la vida del contrato.

Se entiende por anomalías o averías la interrupción de uso del equipo por defecto, desgaste, deterioro de una parte o componente, por mal uso, por causas fortuitas o por envejecimiento. El funcionamiento fuera de los parámetros normales definidos por el fabricante. Y el funcionamiento en condiciones que puedan generar daños para el propio equipo o perjuicios de cualquier tipo.

Se consideran fuera del alcance del mantenimiento correctivo las solicitudes de servicio, que están incluidas en la administración del sistema durante los periodos habilitados al efecto. Una solicitud de Servicio es cualquier solicitud de Servicios relacionada con el producto instalado (o flujo de trabajo asociado) y que su ausencia no constituya una deficiencia del producto (ej. configuración de usuarios, configuración de modalidades, mapeos en mensajería, entre otros).

En caso de que el hospital o el adjudicatario consideren necesaria la sustitución de algún componente hardware o software del sistema, se deberá garantizar por parte del adjudicatario la información (y asistencia si fuera necesaria), para llevar a cabo dicha sustitución, aportando en su caso la matriz de compatibilidad, y de no existir ésta, los informes técnicos justificativos que sean necesarios para acometer dichas tareas sin demora y con éxito.

En cuanto a los tiempos de respuesta de reparación, tanto de elementos críticos (servidores o piezas de éstos, discos de almacenamiento, elementos de red, etc.) como del resto de material (estaciones de trabajo, impresoras, etc.), la empresa adjudicataria deberá acogerse a los acuerdos de nivel de servicio recogidos en el apartado correspondiente.

Las anomalías de funcionamiento que generen una intervención de mantenimiento correctivo se darán a conocer a la empresa adjudicataria por las siguientes vías:

- Mediante la solicitud de intervención generada desde el hospital en la persona del responsable consignado a tal efecto.
- Mediante la solicitud de intervención generada de forma directa por el Servicio de Mantenimiento y Electromedicina del Hospital.
- Como resultado de las inspecciones de Mantenimiento Preventivo realizado por el adjudicatario.
- En caso excepcional, y si se trata de una avería de extrema gravedad, podrá cursarse petición verbal que deberá ser formalizada posteriormente.

6.5.- Materiales de Mantenimiento

Todos aquellos materiales de uso en las labores propias de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo serán por cuenta del adjudicatario.

Los repuestos empleados en las intervenciones correctivas y preventivas, serán nuevos y originales.

El adjudicatario deberá certificar el correcto almacenaje de las piezas necesarias para no incrementar el tiempo de respuesta

6.6.- Mantenimiento técnico - Legal.

El mantenimiento técnico-legal se realizará de acuerdo con las especificaciones de los reglamentos, directrices, normas o recomendaciones industriales o sanitarias, tanto de carácter general, comunitario, nacional o autónomo, de obligado cumplimiento.

La empresa adjudicataria prestará el máximo apoyo a la empresa que el Hospital Universitario Príncipe de Asturias encomiende las intervenciones de carácter técnico legal, aunando esfuerzos a fin de minimizar el posible tiempo de parada.

La empresa adjudicataria realizará en el plazo de un mes plan de mantenimiento técnico legal.

A primeros de cada mes se enviará un programa de trabajos a realizar basado en dicho plan.

6.7.- Mantenimiento Evolutivo

El Mantenimiento Evolutivo del sistema PACS/RIS deberá incluir, por cuenta del adjudicatario, todas las actuaciones necesarias para la adaptación del sistema a nuevas versiones (updates) y parches del software, tanto del PACS/RIS como de los visualizadores radiológicos y web, así como de los módulos especializados, si los hubiese, de manera que el sistema pueda seguir manteniendo su funcionalidad. Para garantizar este extremo, el licitador presentará declaración firmada por la empresa fabricante del software objeto del contrato, especificando el compromiso con el licitador para suministrarle los parches (updates) necesarios durante la vigencia del contrato (no será necesaria esta declaración en el caso de sistemas operativos o software de bases de datos generales, tipo Oracle o SQL).

Las actuaciones deberán realizarse siempre en consenso con el Servicio de informática, quien deberá decidir su instalación en tiempo y forma dentro del horario laboral normal con el objeto de reducir el impacto sobre el funcionamiento normal de ésta y otras aplicaciones. Por parte de la empresa adjudicataria, se deberá presentar junto con cada actualización o parche, la documentación que describa las mejoras a incorporar, los posibles efectos colaterales y el impacto de parada del sistema que supondrá la instalación.

Dentro de este apartado, se dotará al sistema PACS/RIS de la última versión disponible debidamente validada por el adjudicatario, tanto en apartado PACS IMPAX, como en apartado RIS IMPAX, añadiéndole las funcionalidades necesarias para mantenerlo permanentemente actualizado, entre las que se encontrarán obligatoriamente :

Todos los parches (updates) necesarios para mantener el sistema actualizado. El licitador deberá presentar un certificado de la empresa fabricante del software asegurando la disponibilidad de los parches (updates) durante toda la vigencia del contrato:

- Visor clínico XERO.
- Explotación de datos a través de una aplicación Business Intelligence.

- Para el almacenamiento de las máquinas virtuales, discos de BBDD y de backup del sistema, así como las caches ON-line y Near-line la DGSIS habilitará el espacio oportuno en su entorno de almacenamiento.
 - El Licitador presentará un estudio con la previsión de necesidades de almacenamiento requeridas para el adecuado funcionamiento del sistema durante toda la vida del contrato.
- Mantenimiento de una copia de los estudios en el centro, mediante cintas LTO. Para ello se requiere la actualización del sistema de almacenamiento en cintas de tercer nivel a LTO5 (tipo HP MSL 2024 o equivalente).
- Actualización de 2 CR`S en los seis primeros meses del contrato. Se relacionan a continuación los CR`S afectados, que deberán sustituirse por otros de la misma marca o calidad equivalente o superior.

ADC COMPACT PLUS DIGITIZER

- Actualización de 20 Estaciones diagnósticas/clínicas en los seis primeros meses del contrato. Se relacionan a continuación las estaciones afectadas, que deberán sustituirse por componentes de la misma marca o calidad equivalente:
 - 2 Estaciones de diagnóstico, equipadas con monitores Barco 5Mpxl
 - 18 Estaciones de diagnóstico, equipadas con monitores Barco 3Mpxl
- Los servicios de migración a las estructuras actualizadas estarán incluidos, debiendo presentar el licitador un estudio del desarrollo de dicho proceso.

Adicionalmente el adjudicatario deberá:

Instalar una estación de diagnóstico RIS-PACS nueva a suministrar por el adjudicatario, con las siguientes características mínimas: HP Z440, CPU quad core a 2.66 GHz, 3 GB RAM (3 x 1 GB), 2 discos duros de 160 GB, tarjeta de red 10/100/1000 Ethernet. 2 Monitores diagnósticos de 2MP, con resolución 1600 x 1200. Monitor LCD de 19 pulgadas para la aplicación de RIS y micrófono Speech Mike III (LFH3200).

El Mantenimiento Evolutivo del sistema de digitalización de imagen deberá incluir, por cuenta del adjudicatario, todas las actuaciones necesarias para garantizar la no obsolescencia de los equipos del sistema de digitalización de imagen, durante toda la vida del contrato. En concreto, la actualización de los distintos componentes de los sistemas de digitalización, mediante componentes compatibles y totalmente integrables con el resto de los ya instalados, asegurando la actualización (updates) periódica de los mismos.

6.8.- Administración del sistema.

Se garantizará la administración on-site del sistema IT un máximo de dos días por semana.

6.9.- Informes

La empresa adjudicataria presentará, anualmente y a la finalización del contrato un informe que contenga la evaluación del trabajo realizado durante este periodo, así como las recomendaciones y previsiones de las acciones significativas a realizar en los periodos posteriores y/o siguientes, además de las propuestas de mejora. Toda esta información tendrá que ser presentada de forma clara y argumentada desde el punto de vista técnico.

Cada intervención deberá tener reflejo en el parte de trabajo correspondiente. Se garantizará el cumplimiento de los partes de trabajo y su archivo.

6.10.- Gestión Informatizada

La empresa adjudicataria deberá gestionar informáticamente todas las incidencias e intervenciones que se realicen para el correcto mantenimiento del PACS/RIS, así como del sistema de digitalización de imagen, poniéndose a disposición del hospital todos los datos e informes, cuando sean requeridos.

Adicionalmente, se deberá garantizar al centro el acceso al estado e histórico de dichas incidencias a través de un portal WEB.

7.- PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO

Distinguimos, en función del ámbito de aplicación:

- ***Procedimientos de mantenimiento preventivo.*** Son todos aquellos procedimientos destinados a mantener en óptimo estado de funcionamiento los sistemas y equipos instalados, a nivel HW y SW. Dichos procedimientos se conforman en los manuales de mantenimientos preventivos diseñados para cada familia de productos.
- ***Procedimiento de apertura de incidencias.*** Corresponde al procedimiento que gobierna las peticiones de servicio de cliente recibidas por el adjudicatario.
- ***Procedimiento de mantenimiento correctivo.*** Procedimiento estándar de gestión de incidencias, desde la recepción de la misma hasta su cierre.

En los siguientes apartados se describen con detalle los mencionados procedimientos.

7.1.- Procedimiento de mantenimiento preventivo

Corresponden a los procedimientos destinados a asegurar el funcionamiento óptimo de los equipos y sistemas instalados, y se deberá ajustar al procedimiento presentado en la oferta.

7.2.- Procedimiento de apertura de incidencias

El personal asignado por el centro se pondrá en contacto con el Servicio Técnico de de la empresa adjudicataria vía telefónica, reportando la incidencia.

- Los problemas considerados críticos serán gestionados directamente por el **Jefe de Equipo (ver capítulo dedicado a Recursos Humanos)**.

7.3.- Procedimiento de mantenimiento correctivo

Se comunicará la incidencia al centro de asistencia telefónica de la empresa adjudicataria.

Después de cada intervención, la empresa adjudicataria cumplimentará el parte de trabajo electrónico o manual, donde figurará como mínimo:

- Identificación del equipo
- Fecha y hora de llegada
- Fecha y hora de terminación de trabajo
- Horas invertidas
- Descripción del trabajo realizado
- Piezas de repuesto utilizadas
- Confirmación de que el aparato queda perfectamente operativo en cuanto a funcionamiento y seguridad
- Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición
- Observaciones

Éste deberá remitirse por correo electrónico a la persona designada por el centro. Igualmente quedará actualizado el portal de gestión informática de las incidencias, accesible por el centro.

8.- RECURSOS HUMANOS

El adjudicatario dedicará a un ingeniero durante un mínimo de dos días a la semana para garantía de la calidad y la optimización de todos los procesos del PACS/RIS, el cual reunirá las siguientes condiciones:

- Deberá ser un ingeniero en informática, o equivalente; con certificado vigente de conocimiento del sistema PACS/RIS implantado en el Hospital, emitido por la empresa fabricante del software; con un mínimo de 2 años de experiencia en sistemas PACS/RIS del mismo fabricante.
- Las tareas a realizar por el ingeniero estarán relacionadas con las propias del PACS/RIS y su entorno. El ingeniero desarrollará su jornada laboral en el Hospital Universitario Príncipe de Asturias durante un mínimo de 2 días semanales.
- La empresa adjudicataria garantizará la asistencia presencial en el centro durante periodos vacacionales, periodos de formación u otras ausencias por otro ingeniero de igual capacitación, siempre con previo aviso y aceptación por parte del Departamento de Informática del Hospital.

9.- NIVEL DE SERVICIO

Se deberá tener una disponibilidad del sistema de un **mínimo del 95% del tiempo.**

El adjudicatario deberá proveer un teléfono de soporte correctivo remoto al sistema software RIS/PACS, tanto durante el horario laboral como fuera del horario laboral, con cobertura 24x7x365 en castellano.

Se incluye en el contrato mano de obra, dietas y desplazamiento.

El adjudicatario estará sujeto a los siguientes tiempos de respuesta:

- Tiempo de respuesta telefónico: inferior a 30 minutos.
- Tiempo de respuesta in situ: inferior a 2 horas en horario laboral normal (Lu-Vi) para el sistema RIS/PACS y 8 horas laborables para los sistemas de digitalización.

10.- GESTIÓN DEL PROYECTO

Con carácter trimestral, se emitirá un informe de la actividad desarrollada al hospital para los servicios de Informática y Mantenimiento . En este informe se detallan los siguientes parámetros:

- Número de horas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como detalle de equipos e instalaciones sobre los que se ha intervenido.
- Documento justificativo de cumplimiento del programa de Mantenimiento Preventivo, cuando sea el caso.
- Tiempo de Respuesta en averías, según tipo de equipos.
- Incidencias de relevancia: cualquier defecto o anomalía detectada que pueda suponer una disminución de rendimientos de equipos, mayor gasto energético, averías futuras, etc.
- Causa de las averías, observaciones, conformidad o reparos de los servicios de radiología afectados
- Sistema de control de errores y fallos (estudios no enviados, no archivados, duplicados, vacíos, artefactados). Eliminación de imágenes erróneas.
- Actividad desarrollada por el ingeniero de soporte.

11.- CONTROL E INSPECCIÓN

El centro podrá adoptar, en cualquier momento, las medidas de control que se consideren oportunas para la vigencia del correcto cumplimiento de las obligaciones a que está sometida la adjudicataria como consecuencia del presente pliego de prescripciones técnicas, y de las que se contemplen en el contrato que de él se derive. Cualquier información o

incumplimiento del contrato será comunicado a la adjudicataria a través de su representante técnico en centro, mediante la correspondiente acta de incidencias que será, en cualquier caso, aceptada y firmada por el mismo.

12.- NORMATIVA APLICABLE

La empresa adjudicataria se comprometerá a cumplir todas aquellas normativas, europeas, estatales, autonómicas y locales de nueva disposición que pudieran serle de aplicación.

12.1.- Cumplimiento requerimientos LOPD (Ley de Protección de Datos de Carácter Personal)

Se debe proporcionar un entorno de administración de usuarios tanto para estaciones de diagnóstico como para el visor web. Los usuarios deben ser personalizados, de forma que los datos necesarios para el alta serán como mínimo el nombre, apellidos, nif, categoría profesional, servicio y centro desde donde se vaya a acceder. La gestión de altas/bajas la debe realizar la empresa adjudicataria junto con la persona responsable de dar los permisos de acceso indicada por el hospital. Tanto la gestión de altas como de bajas se podrá hacer por mensajería si el hospital lo considera oportuno.

A la finalización del contrato, en caso de que se decida cambiar de sistema, la empresa adjudicataria del presente concurso deberá facilitar el trasvase de datos al nuevo sistema informático, realizando los volcados de datos necesarios en el formato que se especifique.

Los datos deben ser eliminados de los servidores si es que estos van a ser retirados por la empresa o van a dejar de usarse para el fin al que inicialmente estaban destinados.

La empresa deberá facilitar algún mecanismo para exportación de los datos de histórico (si lo hubiera) en fichero filtrado por fecha extracción y/o con SIP y sin SIP. El objetivo de este fichero es la obtención de la financiación de los pacientes.

12.2.- Normativa autonómica

La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones de la Normativa General Autonómica de la ley 31/1995 de 8 de noviembre de 1995 sobre Prevención de Riesgos Laborales, BOE 269 de 10 de noviembre de 1995, y normativa que la sustituya.

12.4.- Seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir lo establecido en la siguiente normativa, orientada a la seguridad en la utilización de los equipos objeto de este expediente:

- El R.D. 1891/1991 de 30 de Diciembre de 1991 - B.O.E. de 3 de Enero de 1992 - (Instalación y utilización de aparatos de rayos X con fines de diagnóstico médico).

- La normativa IEC 60601-1 de 1.988 (Equipos Electromédicos. Requisitos generales de seguridad), IEC 60601-1-3 de 1.994 (Requisitos generales de radio protección en equipos de rayos X para diagnóstico), IEC 60601-2-28 de 1.993 (Requisitos particulares de seguridad para los dispositivos generadores y tubos de rayos X utilizados para el diagnóstico médico), IEC 60601-2-32 de 1.994 (Requisitos particulares de seguridad de los equipos asociados a los equipos de rayos X), IEC 60601-2-44 de 2.002 (Requisitos particulares para la seguridad de los equipos de rayos X para Tomografía Asistida por Ordenador).
- La acreditación en la normativa ISO 13485: Productos Sanitarios. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos con Fines Reglamentarios.
- La infraestructura SRSS cumplen con la regulación HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability, act. 1996) y la directiva europea 95/46 EG.

12.5.- Otra normativa

Garantizar el mejor estado de operatividad (hardware y software) y su seguridad asistencial, cumpliendo con todos los requisitos establecidos en el R.D. 1976/1999 de 23 de Diciembre y en el R.D. 1085/2009 de 03 de julio.

El cumplimiento de las normativas vigentes o futuras de aplicación referentes a los sistemas bajo contrato, en particular la UNE 209001/N.

13.- COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El Hospital Universitario Príncipe de Asturias se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El contratista deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad en las instalaciones del HUPA.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y a realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.
- La empresa que retire equipos o utensilios fuera de uso se compromete a eliminarlos de acuerdo a la legislación vigente.

14.- CONSIDERACIONES SOCIALES

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo y, donde sea aplicable, en residencias y otras instalaciones para el uso de sus empleados, ofrecidas por la empresa adjudicataria.

15.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A INCLUIR EN SOBRE Nº 2 (EN SOPORTE PAPEL Y EN SOPORTE DIGITAL)

- Catálogos, descripciones técnicas y certificaciones del servicio a prestar.
- Ejemplo Programa/planificación detallada tareas a realizar clasificadas según finalidad.
- Ejemplo Programa mantenimiento preventivo con personal responsable
- Declaración del fabricante expresando compromiso de suministro de updates al licitador.
- Estudio del desarrollo del servicio de migración a las estructuras actualizadas
- Certificado conocimiento del sistema ris-pacs emitido por el fabricante de software.

ALCALÁ DE HENARES, A 11 DE JULIO DE 2017

LA VICECONSEJERÍA DE SANIDAD

P.D. EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS

(RESOLUCIÓN DE 25/02/2011, BOCM Nº 76 DE 31/03/2011)



Hospital Universitario
Príncipe de Asturias
Gerencia
EDO.: FÉLIX BRAVO SANZ