

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO y ACTUALIZACION TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA SOFTWARE/HARDWARE DEL SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES, INSTALADA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA Y EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES EL ARROYO.

PNSP S 20-001

INDICE

1. INTRODUCCION.....	2
2. OBJETO	2
3. COBERTURA y PRESTACIONES.....	3
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO	7
5. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO	7
6. DEFINICION DEL SERVICIO DE SOPORTE CLÍNICO Y TÉCNICO	8
7. CONDICIONES DE MANTENIMIENTO	9
8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	10
9. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.....	13
10. TRASLADO DE EQUIPOS.	13
11. PROGRAMACION, ACTUACION, SUPERVISION Y CONTROL.....	13
12. PERSONAL.....	14
13. PROTECCION DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	14
14. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE	16
15. INCORPORACION AL CONTRATO	17



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO y ACTUALIZACION TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA SOFTWARE/HARDWARE DEL SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES, INSTALADA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA Y EN EL CENTRO DE ESPECIALIDADES EL ARROYO.

PNSP S 20-001

1. INTRODUCCION

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del servicio de Mantenimiento y actualización tecnológica de la plataforma software/hardware que soporta el Sistema de Direccionamiento de Pacientes implantada en el Hospital Universitario de Fuenlabrada.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El licitador cumplimentará en su oferta los datos solicitados en los Anexos adjuntos a este pliego.

2. OBJETO

El servicio y tareas de atención a ejecutar en el equipamiento (software y hardware) objeto de este contrato tendrán como objetivo primordial la mejora sustancial del estado de todos sus componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y evolutivo que se hayan fijado.

Se llevará, asimismo, un seguimiento estadístico de incidencias y averías de cada elemento, mediante una ficha o registro informático individual.

Debe incluir:

- a. Mantenimiento de la versión actual de la aplicación. Incluirá todos los servicios profesionales necesarios tanto presenciales como remotos para garantizar la correcta operativa de la aplicación.
- b. Actualizaciones de la versión actual de la aplicación. Si el fabricante dispone de una nueva versión, deberá contemplar las tareas de actualización de la versión, incluyendo todos los servicios profesionales requeridos, así como la formación a usuarios del sistema.
- c. Mantenimiento de la comunicación con los sistemas de información del hospital, en concreto
 - a. Conexión con el sistema de Información Hospitalaria (HIS), SELENE de CERNER mediante mensajería HL7 utilizando servicios Web para la obtención de las citas de los pacientes.



- b. Conexión con el Sistema de Información de Radiología (RIS), mediante conexión de base de datos y mensajería HL7, para la automatización del proceso de admisión de pacientes en el sistema RIS.
- c. Todas las modificaciones necesarias en la conexión entre el Sistema de Direccionamiento de Pacientes y los Sistemas de Información instalados en el hospital (RIS/HIS)
- d. Mantenimiento preventivo y correctivo de la conexión del Sistema de Direccionamiento de Pacientes y el Sistema de Información de Radioterapia (Aceleradores Lineales) una vez haya terminado la garantía de esta integración.
- d. Licencias de usuario concurrentes ilimitadas
- e. Segundo nivel de mantenimiento en horario de oficina de 08:00 a 17:00 de lunes a viernes

LOTE	DESCRIPCIÓN	IMPORTE SIN IVA ANUAL	IMPORTE TOTAL 24 MESES SIN IVA	IMPORTE TOTAL 24 MESES CON IVA
ÚNICO	Servicio de mantenimiento y actualización tecnológica de la plataforma software/hardware del sistema de direccionamiento de pacientes, instalada en el hospital universitario de Fuenlabrada y en el Centro de Especialidades El Arroyo.	18.890,00€	37.780,00 €	45.713,80 €
TOTAL		18.890,00€	37.780,00 €	45.713,80 €

3. COBERTURA y PRESTACIONES

El servicio de actualización y mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada, debe dar cobertura de asistencia técnica a los productos detallados en el apartado 2, y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados a continuación. Se define un único lote que se compone de tres elementos.

Lote Único

N.º de Orden 1: Servicio de Mantenimiento de la aplicación y de las conexiones con otros sistemas y del hardware de la solución. Componente fijo.

El elemento 1 comprenderá las tareas y trabajos relativos al mantenimiento de la aplicación y las conexiones con otros sistemas de información instalados en el hospital (tareas de mantenimiento evolutivo, correctivo y preventivo). También comprenderá las tareas de mantenimiento de la parte hardware del sistema, detallada en el Anexo II

N.º de Orden 2: Servicio de Mantenimiento. Componente variable



El elemento 2 comprenderá las tareas de mantenimiento evolutivo que supongan la introducción de nuevas funcionalidades o nuevos circuitos operativos en la aplicación y que serán ejecutados a petición del hospital, previa valoración por parte del adjudicatario y será considerada como parte variable. A continuación, se realiza una estimación de horas necesarias para el mantenimiento del componente variable. Estas horas conformarán una bolsa que permitirán al hospital el consumo de estas horas a demanda.

Concepto	Horas Año
Mantenimiento Evolutivo Mayor	250

N.º de Orden 1 – Servicio de Mantenimiento de la aplicación y de las conexiones con otros sistemas y del hardware de la solución. Componente fijo.

El adjudicatario realizará las tareas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la versión actual de la aplicación, así como de las conexiones con otros sistemas de información instalados en el Hospital de Fuenlabrada. El adjudicatario designará un Responsable de Proyecto que será el interlocutor autorizado para todas las comunicaciones con el personal del hospital. Se deberá diseñar y anexar a la propuesta un plan detallado de las tareas de mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo, incluyendo los recursos que proporcionará el adjudicatario y las necesidades relativas al personal del Hospital Universitario de Fuenlabrada. En el Punto 6 se detalla las condiciones de funcionamiento del servicio de respuesta ante incidencias.

- Mantenimientos preventivos

El mantenimiento preventivo del sistema tiene como finalidad minimizar el riesgo de averías sobre los dispositivos objeto de este contrato de mantenimiento.

El adjudicatario definirá un plan de mantenimiento preventivo de los componentes software y hardware, en el que detallarán las tareas que se deben realizar de forma periódica encaminadas a garantizar la ejecución de la aplicación sin fallos. Este plan detallará las tareas que asumirá el adjudicatario y aquellas que, por operativa, deberán ser ejecutadas por el personal del Área de Sistemas de Información o de otros servicios usuarios de la aplicación.

Para ello se proporcionará un plan de mantenimiento preventivo, así como el informe de las actuaciones preventivas realizadas. Esto se incluirá en los indicadores de calidad de servicio.

En el mantenimiento preventivo se realizarán al menos las siguientes actualizaciones:

- Pruebas funcionales que correspondan a cada uno de los Sistemas y Equipos con objeto de comprobar que su funcionamiento se ajusta a los niveles de respuesta previstos para su servicio operativo
- Operaciones de limpieza, lubricación y ajuste periódico según lo previsto en el Plan de Mantenimiento.



- Sustitución de aquellas piezas, conjunto de piezas o elementos completos que el fabricante o Plan de Mantenimiento especifiquen realizar periódicamente
- Reparación y puesta a punto de los elementos, equipos o sistemas que el mantenimiento preventivo detecten como necesarios o su sustitución en caso que no fuese posible su reparación
- Elaboración, actualización y entrega de la documentación escrita y gráfica prevista para el seguimiento del plan y de las actuaciones de mantenimiento realizadas, así como los posibles riesgos detectados y las actuaciones recomendadas para minimizar el riesgo y que el sistema esté operativo al 100%.
- Actualización del Software operativo
- Realización de un informe de actuación y estado de la instalación tras las actuaciones preventivas
- Plan de formación continua

- Mantenimiento evolutivo menor y correctivo.

El adjudicatario definirá un plan de mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación, en el que detallará los flujos de resolución de incidencias, indicando los mecanismos de notificación de incidencias, los circuitos de escalado y resolución y los tiempos requeridos para resolver cada tipo de incidencia.

El mantenimiento evolutivo menor consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en todo el sistema debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones de los mismos, así como el mantenimiento efectuado para mejorar la estructura y complejidad del software, sin alterar las especificaciones funcionales, eliminando errores repetitivos y simplificando las acciones de mantenimiento.

También se incluyen dentro de este tipo de mantenimiento los cambios producidos por modificaciones legales y/o normativas.

Cada modificación comprendida dentro del evolutivo menor tendrá un tiempo de ejecución inferior o igual a 20h.

El mantenimiento evolutivo menor incluye:

- El análisis funcional y técnico del cambio.
- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Las pruebas documentadas de sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.
- Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo de gestión.

Se dispondrá de soporte presencial en horario de 08:00 a 15:00 para la realización de tareas de mantenimiento programadas e informadas con la debida antelación por el Hospital de Fuenlabrada.



- Gestión informatizada del servicio.

Aquellas intervenciones efectuadas en los equipos serán gestionadas informáticamente, poniendo a disposición del gestor asignado por el centro todos los datos e informes cuando sean requeridos.

- Actualizaciones de software

Se incluirán las actualizaciones de software necesarias para garantizar la continuidad de la solución software.

- Acceso a la información en formato nativo

El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada, el modelo de datos completo de la aplicación y permitirá el acceso de personal del Área de Sistemas de Información a los datos almacenados en la base de datos de la aplicación en formato nativo usando herramientas de extracción de datos.

- Formación a superusuarios y usuarios de la aplicación.

El Hospital podrá requerir la impartición de sesiones de formación (presenciales u online) a estos grupos de usuarios:

- Usuarios técnicos administradores de la aplicación.
- Usuarios Clave (superusuarios) que actúen en representación de los profesionales del servicio.
- Usuarios finales

Estas sesiones de formación podrán estar encaminadas a la formación en nuevas funcionalidades incluidas en las nuevas versiones y/o actualizaciones del producto o sesiones de refresco del uso de las funcionalidades existentes de la aplicación.

N.º de Orden 2 – Servicio de Mantenimiento evolutivo (parte variable)

Tendrá la consideración de Mantenimiento Evolutivo Mayor:

La incorporación de cada modificación en el sistema para la que se requiera un esfuerzo en horas superior al límite de 20 horas. La aprobación de estos cambios estará sujeta al procedimiento de aprobación de cambios que se determine.

El hospital remitirá la solicitud de realización de una tarea de mantenimiento evolutivo mayor al adjudicatario que emitirá un informe detallando los trabajos a realizar, la valoración en horas de este trabajo, el impacto en la actividad del servicio y si existe algún coste adicional por la integración de la aplicación objeto de este contrato con otras aplicaciones departamentales instaladas en el Hospital.

El mantenimiento evolutivo incluye:

- El análisis funcional y técnico del cambio.



- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Las pruebas documentadas de sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.
- Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo de gestión.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

De conformidad con lo establecido en los apartados anteriores el adjudicatario se comprometerá:

- Con la relación a la cobertura de mantenimiento preventivo, efectuar las visitas con la frecuencia indicada en el ANEXO I, para localizar y prevenir fallos en los elementos de la solución (software y hardware), así como para la buena conservación y durabilidad de los mismos. Se regularán y vigilarán los parámetros funcionales que determinen el estado de funcionamiento de todos los elementos. De los datos obtenidos se determinará con la debida antelación la necesidad de sustitución parcial o total de alguno de los elementos. Igualmente indicará los defectos que afecten al rendimiento, gasto, seguridad del usuario, del paciente o del propio elemento o pueden ser causas de una avería futura.

En el ANEXO IV se detallarán los protocolos de mantenimiento de los elementos objetos del contrato.

- Reparar las averías comunicadas por el centro, diagnosticando y, si procede, remplazando los elementos defectuosos. Estas reparaciones se realizarán en el menor tiempo posible, admitiéndose, en casos extremos, soluciones temporales en espera de la reparación definitiva. En caso de no estar una avería contemplada en la cobertura del contrato, se presentará informe y presupuesto para su aceptación por el centro.
- Realizar las modificaciones y actualizaciones de los elementos sujetos a este contrato.

Para hacer coincidir revisiones o inspecciones preventivas con reparaciones de los equipos se requerirá autorización del centro.

Tras cada intervención el adjudicatario entregará los equipos en condiciones nominales, es decir, que responden a las especificaciones del fabricante y de instalación correspondientes, asumiendo el adjudicatario dicha responsabilidad.

- Las modificaciones y actualizaciones reglamentarias correrán a cargo de la empresa adjudicataria del contrato.

5. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO

El Hospital se compromete a:

- Dar acceso al personal de la empresa adjudicataria durante el período de cobertura a fin de poder realizar los trabajos de mantenimiento.



- Proporcionar espacio de trabajo suficiente y medios comunes como son mesa y tomas eléctricas
- Mantener los elementos en las adecuadas condiciones de trabajo, según indiquen sus especificaciones técnicas.
- Mantener y conservar la documentación entregada como soporte de la instalación.

6. DEFINICION DEL SERVICIO DE SOPORTE CLÍNICO Y TÉCNICO

El Área de Sistemas de Información del Hospital efectuará el primer nivel de mantenimiento (soporte al usuario final) y contactará con el adjudicatario como segundo nivel durante el horario de oficina (de 8:00 a 17:00 horas).

- Soporte técnico

El adjudicatario realizará el soporte necesario para mantener en todo momento el correcto funcionamiento de las instalaciones, equipamiento definido en el Anexo II, la funcionalidad completa del sistema y la conexión con los diferentes sistemas de información integrados con el sistema de direccionamiento de pacientes: HIS (Selene de Cerner), RIS (Medora de General Electric) y Radioterapia (Aria de Varian).

Cualquier evento que suponga un malfuncionamiento de cualquiera de los sistemas se denominará incidencia o avería.

El adjudicatario pondrá a disposición del hospital un número de teléfono fijo de su centro de atención a usuarios, un teléfono móvil para incidencias críticas y una dirección de correo electrónico para el reporte de averías o incidencias.

La severidad de las incidencias o averías serán clasificadas en tres niveles:

- 1.- Crítica. Es aquella que afecta a un número muy elevado de usuarios o a la pérdida de servicio que afecta gravemente al servicio, negocio o imagen.
- 2.- Grave. Afecta a un número elevado de usuarios o incide significativamente al servicio, negocio o imagen.
- 3.- Leve. Afecta a un número limitado de usuarios o incide levemente en el servicio, negocio o imagen.

La criticidad será asignada por los responsables del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar por escrito su desacuerdo. En caso de no llegarse a un acuerdo la prioridad será la determinada por el contratante.

En función de la criticidad se definen, en el presente contrato, el tiempo de atención y resolución de las incidencias.

Para ello, en el presente contrato, se definen ambos conceptos de tiempo



Se define **tiempo de atención o respuesta** como el tiempo máximo contado a partir del aviso de incidencia hasta que el personal técnico del adjudicatario contacte con el personal técnico del Hospital, incluida la presencia in-situ si fuese necesaria.

Se define **tiempo de resolución** como aquel tiempo que, contando a partir del diagnóstico, se resuelve la incidencia por parte del adjudicatario. La incidencia estará resuelta cuando el sistema se reestablezca al estado previo a la incidencia.

Si la resolución de la avería superase los tiempos indicados el equipamiento afectado será sustituido por otro de similares características hasta la reposición del original. Cuando la incidencia afecta a la funcionalidad y/o conexiones con los sistemas de información el adjudicatario deberá reestablecer el servicio en los tiempos definidos en el siguiente contrato. Fuera de estos tiempos se reflejarán en penalizaciones al servicio.

El adjudicatario deberá proporcionar un sistema de reporte de incidencias con objeto que quede constancia de los tiempos claves en la gestión de las incidencias: tiempo de primer contacto, tiempo de atención y tiempo de resolución, así como el tipo de incidencia categorizado y la solución también categorizada. Los datos de las incidencias deberán ser reportados al Hospital en formato electrónico para su explotación de forma mensual, trimestral y anual.

Se establecen como tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias en horas laborables definidas de 8:00 a 17:00.

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Crítica	Menos de 30 minutos	Menos de 2 horas
Grave	Menos de 2 horas	Menos de 8 horas
Leve	Menos de 4 horas	Menos de 24 horas

En el caso de que para la resolución de la incidencia fuese necesario el desplazamiento de un técnico de adjudicatario a las instalaciones del Hospital o Centro de Especialidades, se aplicarán los tiempos aquí definidos y el Hospital no incurrirá en gasto alguno adicional por ese concepto.

El adjudicatario podría dejar en depósito, en el Hospital, elementos que considerase necesarios para la reparación de elementos averiados y minimizar así los tiempos de respuesta y de resolución. Los técnicos del Hospital podrían efectuar las actuaciones acordadas con el adjudicatario en horario laboral siempre que el adjudicatario considere que los técnicos del centro están capacitados para ello.

En el caso de tener que utilizar alguno de estos elementos en depósito el adjudicatario deberá reponer el elemento en la mayor brevedad posible tras su uso.

7. CONDICIONES DE MANTENIMIENTO

Administración del sistema hardware/software.

El hospital de Fuenlabrada gestionará de forma autónoma los siguientes aspectos del sistema.

- (i) Administración de usuarios.
- (ii) Mantenimiento de la red del Hospital y del hardware y software de terceros.
- (iii) Contacto principal para todos los usuarios y súper-usuarios para poder reportar los problemas del sistema.
- (iv) Canal de comunicación principal entre el Hospital de Fuenlabrada y el adjudicatario.

Administrador de contrato (Adjudicatario)

El adjudicatario nombrará un “administrador de contrato” que será el interlocutor principal en la relación entre el HUF y el adjudicatario.

Comunicaciones

Tanto el adjudicatario como el Hospital de Fuenlabrada deberán mantener una comunicación bidireccional y frecuente en referencia al estado de la instalación, lo que implica un trabajo en común para la resolución de problemas, compilación de información en referencia al estado de las consultas, identificación de prioridades y desarrollo de soluciones.

Para conseguir una comunicación óptima y frecuente, tanto el Hospital de Fuenlabrada como el adjudicatario deberán proporcionar una lista de contactos y sus números de teléfonos respectivos. El Hospital proporcionará una persona de contacto principal para tener una comunicación regular. El adjudicatario deberá designar una persona responsable del proyecto como enlace con el Hospital. Si se necesitara escalar algún problema, esta persona será la responsable de hacerlo y de comunicar al Hospital el seguimiento del mismo.

Se celebrará una reunión o conferencia telefónica trimestral entre el personal del Hospital y el adjudicatario. Las partes designarán de mutuo acuerdo las personas que deban asistir a estas reuniones o conferencias y la fecha y hora de su celebración.

Acceso al sistema

El Hospital de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a las aplicaciones del sistema objeto de este concurso instaladas en el Hospital. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos del RGPD y a respetar los acuerdos de encargado de tratamiento que se anexarán al contrato.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al Hospital de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El adjudicatario, deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad

deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por el Hospital de Fuenlabrada	>=90%	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	<=5% sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o sobre la imagen del Hospital de Fuenlabrada	0%	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. máx. después de su resolución)	>=95%	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Indicadores para la línea de servicios

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por el Hospital de Fuenlabrada hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0%	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al adjudicatario	5%	Mensual
DE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<= 10%	Mensual
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual
DE06	Plan de soporte correctivo	Entrega del plan	100%	Trimestral
DE07	Informe de soporte correctivo	Entrega del informe de soporte correctivo	100%	Trimestral
DE08	Plan de soporte preventivo	Entrega del plan	100%	Trimestral
DE08	Informe de soporte preventivo	Entrega del informe de ejecución del soporte preventivo	100%	Trimestral
DE09	Plan de mejora del Sistema	Entrega del plan de mejora del sistema en su globalidad	100%	Anual



El incumplimiento de alguno de estos indicadores, dará lugar a una penalización del 5% de la facturación mensual tras tres incumplimientos de los compromisos mensuales, dos incumplimientos de los compromisos trimestrales o un incumplimiento del compromiso anual.

9. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.

Los elementos cubiertos por el presente contrato deberán estar en condiciones nominales de funcionamiento al hacerse el adjudicatario cargo del mantenimiento de los mismos.

El mismo requisito se exige al cesar el adjudicatario en el desarrollo de su función, bien por finalización del contrato o por cualquier otra causa.

10. TRASLADO DE EQUIPOS.

El centro notificará al adjudicatario con la suficiente antelación su intención de efectuar el traslado de alguno de los equipos cubiertos por el contrato.

El adjudicatario podrá presentar objeciones, si las tuviese, justificándolas adecuadamente.

11. PROGRAMACION, ACTUACION, SUPERVISION Y CONTROL

El adjudicatario realizará al comienzo del período del contrato la programación de los trabajos de mantenimiento preventivo, que acordará con el Área de Sistemas de Información. El calendario acordado no podrá ser cambiado unilateralmente por ninguna de las partes.

El Área de Sistemas de Información controlará, si lo estima oportuno, las horas de inicio y final de cada inspección preventiva y de cada reparación que se efectúe.

El Área de Sistemas de Información podrá controlar con los medios que estime oportunos y sin limitación, el tiempo efectivo y la realización de los trabajos.

Se requerirá la autorización del Área de Sistemas de Información para hacer coincidir las inspecciones preventivas con las reparaciones. También será necesaria autorización para cualquier trabajo fuera del contrato, para lo cual será preceptiva la presentación y aceptación de un presupuesto.

Después de cada actuación la empresa adjudicataria deberá entregar una hoja de trabajo con la siguiente información, según el caso:

Inspecciones preventivas:

- Que se han cumplido todas las operaciones preventivas programadas, según el protocolo establecido.
- Si se ha detectado algún defecto que ha obligado a realizar una actuación preventiva o correctiva adicional.
- Repuestos empleados.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo o instalación queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.



- Cualquier otra consideración o recomendación que estimen oportuna.

Reparaciones:

- Diagnóstico de la avería y causa estimada.
 - Descripción de la reparación efectuada.
 - Piezas o recambios empleados.
 - Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.

El Área de Sistemas de Información propondrá las modificaciones que estime necesarias en el programa de mantenimiento aplicado.

La empresa adjudicataria emitirá un informe técnico justificativo ante cualquier tipo de avería repetitiva.

12. PERSONAL

La empresa adjudicataria será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal (sea propio o subcontratado), por el ejercicio de su profesión en el Hospital.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Hospital, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista.

Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

Los daños que en el Hospital el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del hospital, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria. También será responsable la adjudicataria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el señalado en el apartado anterior.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Hospital podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de su conflicto.

En caso de huelga del personal que preste servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos servicios o actividades que son indispensables para el funcionamiento sanitario.

13. PROTECCION DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS



La firma adjudicataria deberá cumplir todos los preceptos legales en materia de protección de datos que resulten de aplicación, tanto durante la ejecución del contrato como una vez ésta haya concluido.

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitadores/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

· Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.



- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

14. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

OBLIGACIONES y PROHIBICIONES

Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.

Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.

Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.

Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.

Reducción de ruidos y olores.

Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.

Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.

Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

CONDICIONES PARTICULARES SOBRE RESIDUOS

Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.

Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos,



hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.

Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).

No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).

En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).

No malgastar el agua.

Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

CONSIDERACIONES SOCIALES

Las empresas adjudicatarias no deben 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 a la discriminación.

Las empresas adjudicatarias no deben 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, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

Las empresas adjudicatarias no deben permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguajes, 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. INCORPORACION AL CONTRATO

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.



Fuenlabrada a 21 de enero de 2020
Gema Sarmiento Beltrán
Directora de Recursos Humanos
Directora Gerente Suplente
(Orden 1100/2019 del Consejero de Sanidad)
Hospital Universitario de Fuenlabrada
Fuenlabrada a 19 de noviembre de 2019

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA



A N E X O S

ANEXO I: PROPUESTA DE EJECUCION Y DOCUMENTACION A ENTREGAR

Indicará:

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

1. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la solución, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

2. Descripción de la solución propuesta.

- Modelo global del servicio
Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte del Sistema de Direccionamiento de Pacientes en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.
Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.
- Descripción del servicio de resolución de incidencias
Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos. Tipo de averías, materiales, partes y actuaciones incluidas y excluidas en los elementos de la solución. Tiempo de respuesta, horario, calendario y localización de emergencia.



- Metodología y calidad
Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.
- Seguridad de la información.
Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.
- Otra información de interés
El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:
 - Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
 - Seguridad del acceso a los datos.
 - Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
 - Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
 - Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

**ANEXO II. AMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA.
DETALLE DE HARDWARE DE ESTACIONES, SOFTWARE DE SERVIDOR, SOFTWARE DE
APLICACIÓN, SOPORTE INSITU Y SOPORTE REMOTO.**

Relación de equipos cubiertos por el contrato.

**Aquí irá el anexo detallado de todos los equipos instalados en el Hospital (CEX), en el CEP,
en Urgencias y en Rayos.**

ANEXO III. EXCLUSIONES.

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.

ANEXO IV. PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO.

Indicará

- Mantenimiento preventivo
- Intervenciones correctoras
- Mantenimiento evolutivo
- Gestión informatizada del servicio
- Actualizaciones de software
- Documentación técnica proporcionada al personal del HUF.

