

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO O  
ADAPTACIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA  
GESTIÓN CLÍNICA INTEGRAL DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN EN  
EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO  
MAJADAHONDA**

**GCASE 2019-1-SIMP**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **090765810991010166896**

## Contenido

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | OBJETO DEL CONTRATO .....   | 4  |
| 2     | ALCANCE DEL PROYECTO .....  | 4  |
| 3     | REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO .....   | 5  |
| 3.1   | FUNCIONALIDADES GENERALES .....   | 5  |
| 3.2   | FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS. MÓDULO CLÍNICO .....   | 6  |
| 3.3   | MÓDULO COORDINACIÓN-SUPERVISIÓN. ....   | 9  |
| 3.4   | MÓDULOS DE TERAPIA. ....  | 12 |
| 3.5   | OTRAS FUNCIONALIDADES .....   | 13 |
| 3.6   | REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....   | 13 |
| 3.6.1 | INTEGRACIÓN .....   | 13 |
| 3.6.2 | VALIDACIÓN DE USUARIOS .....  | 14 |
| 3.6.3 | LICENCIAS .....   | 14 |
| 3.6.4 | EQUIPAMIENTO.....   | 15 |
| 3.6.5 | OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....  | 15 |
| 3.6.6 | FORMACIÓN .....   | 15 |
| 3.7   | GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....  | 16 |
| 4     | CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO .....  | 16 |
| 5     | PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO .....   | 17 |
| 6     | CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS.....                          | 17 |
| 6.1   | Confidencialidad y Protección de Datos:.....  | 17 |
| 6.2   | Seguridad de la información.....  | 22 |
| 6.3   | Cláusula de transferencia tecnológica.....  | 22 |
| 7     | DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....  | 23 |
| 8     | MODALIDADES DE PRESTACIONES DE UN SERVICIO DE REHABILITACIÓN PARA SU USO EN APLICACIONES INFORMATICAS ..... | 24 |
| 8.1   | CONSULTA MÉDICA: .....  | 24 |



|  |    |
|--|----|
| Nuevo: Paciente remitido por la atención primaria o especializada, con un proceso, que es atendido por ..... | 24 |
| 8.2 TRATAMIENTOS DE FISIOTERAPIA, TERAPIA OCUPACIONAL Y LOGOPEDIA .....                                      | 24 |
| 9 SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA. ....  | 25 |
| 9.1 Mantenimiento preventivo. ....   | 25 |
| 9.2 Mantenimiento correctivo.....  | 26 |
| 9.3 Mantenimiento técnico-legal .....  | 26 |
| 9.4 Mantenimiento evolutivo.....   | 27 |
| 9.5 Tiempos de respuesta y resolución de problemas. ....   | 27 |
| 10 PRESUPUESTO DE LICITACION   |    |



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **090765810991010166896**

## **PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO O ADAPTACIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN CLÍNICA INTEGRAL DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA**

**GCASE 2019-1-SIMP**

### **1 OBJETO DEL CONTRATO**

Mediante el presente documento se pretende especificar las características funcionales y técnicas que debe cumplir una Aplicación Informática que permita la gestión clínica integral del Servicio de Rehabilitación del Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, de forma que permita:

La gestión del paciente desde que es atendido por primera vez hasta que es dado de alta en el Servicio de Rehabilitación.

Debe integrar la actividad en consultas médicas y las de las áreas de terapia (fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia) facilitando un trabajo coordinado y eficiente.

Servir de apoyo para la coordinación y dirección del servicio proporcionando la información necesaria para la gestión. Simplificar, automatizar u optimizar la utilización de los distintos recursos y permitir explotar los datos sobre la utilización de los mismos y el rendimiento global.

Integrarse de la forma que considere más adecuada la Dirección del Hospital con el resto de los sistemas de información del Centro.

### **2 ALCANCE DEL PROYECTO**

Se solicita de la empresa adjudicataria las siguientes tareas:

- Desarrollo o adaptación de una aplicación informática que cubra las necesidades funcionales y técnicas del Servicio de Rehabilitación del Hospital.
- La aplicación ha de integrarse y adaptarse a los sistemas de información sanitaria corporativos o existentes en el Hospital o que pudieran instalarse en un futuro. Entre ellos: SELENE o cualquier otro que considere oportuno tanto la Dirección del Hospital como la Dirección General de



Sistemas de Información de la Consejería de Sanidad. Debe permitir la consulta de los sistemas básicos para la labor asistencial estableciendo distintos perfiles según el tipo de usuario y legándose contra el Directorio Activo de la Consejería de Sanidad o de la forma que estime oportuna la Dirección del Centro.

- Formación a los usuarios de dicha aplicación, que variará según el perfil de los mismos.
- Implantación y puesta en marcha de la aplicación en las dependencias del Servicio de Rehabilitación del Hospital.
- Soporte a usuarios, resolución de incidencias y mantenimiento de la aplicación durante un año desde la fecha real de fin de implantación.
- Se incluirán en este servicio cualquier licencia o software que sea necesario.

### 3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

#### 3.1 FUNCIONALIDADES GENERALES

- Historia clínica navegable con vistas diferentes según niveles de autorización: médico, rehabilitador, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, logopeda, coordinadores, supervisores, Dirección, administrativos/auxiliares.
- Visualización cronológica por profesional y problema.
- Visualización de la historia resumida de rehabilitación.
- Herramientas para la edición de la Historia clínica de Rehabilitación.
- Posibilidad de desarrollar, personalizar e integrar en la aplicación los siguientes documentos: hojas de anamnesis y exploración específicas del Servicio, formularios, gráficos interactivos, escalas de valoración funcional, normas y consejos prediseñados para los pacientes.
- Diagnósticos codificados según CIE u otra codificación que estime oportuna la Dirección del Hospital.
- Gestión integral e informatizada del paciente, según el circuito asistencial del servicio de rehabilitación.
- Integración de la información de todos los profesionales: médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas, supervisores o coordinadores y Dirección en tiempo real.
- Generación, mediante plantillas automatizadas, de informes a medida del estado de tratamiento y alta, integrados con los sistemas de información del Hospital.
- Catálogo específico de tratamientos de rehabilitación y las diferentes modalidades de prestaciones, adaptadas al existente en el Hospital.



- Generación de órdenes de tratamiento de rehabilitación determinando modalidad (de acuerdo con el catálogo de tratamientos y prestaciones), duración, frecuencia, prioridad.
- Definición de horarios y procedimientos de rehabilitación para los recursos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia.
- Disponer de una hoja de registro de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia con la posibilidad de introducir formularios y plantillas prediseñadas.
- Seguimiento de los tratamientos prescritos verificando cumplimiento, fecha de inicio y fin, permitiendo la modificación y ampliación de los mismos. Ayuda para la elección de la fecha de revisión y visualización de las hojas de registro y notas de los terapeutas.
- Manejo de la información relativa a la necesidad de ambulancia y condiciones especiales del transporte (camillas, silla propia, oxigenoterapia, acompañante ...)
- Información relativa a procesos facturables como son los tráficos, alta resolución, libre elección y derivación para tratamiento en otros Centros.
- Herramientas para la generación de informes de facturación de las sesiones de tratamiento.
- Mensajería interna del servicio, para comunicación de todos los profesionales sin mantener servidores de correo.
- Administración y gestión de cuentas de usuarios y asignación de perfiles.
- Posibilidad de habilitar cuentas de usuario para personal eventual y suplente.
- Creación, actualización, activación y desactivación de recursos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia.
- Establecer un circuito especial para pacientes hospitalizados.
- Generación de informes de la actividad de consultas, áreas de terapia, coordinación-supervisión de la utilización de recursos, del estado de la lista de espera y censo de pacientes.

### 3.2 **FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS. MÓDULO CLÍNICO**

Para cubrir la actividad de consulta médica.

- Interfaz y vista navegable por pestañas, personalizable y configurable según las características del servicio. Visualización de la lista de trabajo y de las agendas de consulta, integrado con el sistema de información corporativo del Hospital. Captura automática de la actividad de consulta, grabándola en el sistema de información corporativo del Hospital.
- Herramientas para la búsqueda de pacientes.
- Historia clínica electrónica navegable, con registro estructurado y cronológico de los diferentes procesos y episodios de cada paciente (nuevos y seguimiento dentro de un mismo episodio)



En el registro figuraran los datos demográficos del paciente y se consignará el Centro donde se está atendiendo al paciente.

Se agrupará la información en descriptores básicos: motivo de consulta, servicio peticionario, antecedentes personales, antecedentes familiares, enfermedad actual, exploración física, exploraciones complementarias, diagnóstico, tratamiento, recomendaciones, técnicas específicas, revisiones, evolución.

Se tendrá en cuenta la posibilidad de que existan documentos transversales dentro de un proceso, o de toda la historia clínica del paciente, en especial los antecedentes, que se podrán ir ampliando y modificando en los sucesivos episodios y procesos de un mismo paciente. Estos documentos aparecerán por defecto cuando se inicie un nuevo episodio o proceso.

Se podrán introducir plantillas, hojas de recogida de datos, exploraciones específicas del servicio, formularios, gráficos, escalas de valoración funcional y normas y recomendaciones para el paciente que podrán utilizarse de forma opcional.

Estas podrán ser anuladas o modificadas y existirá la posibilidad de introducir nuevos elementos o plantillas.

Los diagnósticos serán codificados mediante terminología CIE. Se puede plantear la posibilidad de la existencia de un menú desplegable con los códigos CIE más frecuentes.

Se podrá efectuar una prescripción automatizada de los tratamientos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia, según el catálogo específico del servicio de rehabilitación. Se indicará el número de sesiones, nivel de prioridad, frecuencia, modalidad individual y grupal, revisión en consulta médica al completar las sesiones o la preferencia horaria cuando corresponda.

Las ordenes de tratamiento podrán consignarse en texto libre o incorporar plantillas para tratamientos y protocolos específicos o futuros del servicio, con un sistema automatizado de prescripción que permita la selección con un clic de las distintas técnicas predeterminadas para un determinado proceso, que puedan utilizarse de forma opcional.

Para agilizar la labor en consulta, la selección de un protocolo o plantilla, generará el texto completo del mismo, con la posibilidad de poder modificarlo para adaptarlo a las características particulares del paciente.



En las prescripciones de tratamiento se incorporarán de forma automatizada las alertas, los documentos o campos prefijados de la historia clínica que son necesarios y relevantes para el trabajo del terapeuta (antecedentes, diagnóstico, exploraciones)

Las prescripciones de tratamiento serán remitidas al coordinador supervisor y estarán disponibles integras a los terapeutas asignados por el primero para su tratamiento.

En las revisiones sucesivas se permitirá el seguimiento de los tratamientos prescritos con un sistema de comprobación del cumplimiento (asistencia del paciente al tratamiento), alerta del inicio y finalización programados. Incorporará un sistema de ayuda para la elección de la fecha de revisión en consulta. Así mismo en las revisiones sucesivas se visualizarán las hojas de registro de los terapeutas (fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas), sus alertas y notificaciones. Se podrá modificar y/o ampliar o finalizar el tratamiento, llegando la indicación en tiempo real al coordinador supervisor y el terapeuta, con liberación del recurso en el caso de alta o suspensión del tratamiento.

Para permitir una selección más eficiente, el facultativo dispondrá de información actualizada del estado de utilización o sobrecarga de los recursos del catálogo del servicio de rehabilitación, con indicación de la fecha de demora.

En el documento de "Tratamiento" se recogerán los tratamientos farmacológicos y otras técnicas empleadas así como la prescripción ortoprotésica. Esta se podría configurar en función de un catálogo. Se podría plantear la posibilidad de introducir plantillas o formularios referentes a los otros tratamientos.

Se podrá consignar de forma automatizada si el paciente ejerce su derecho a la libre elección del servicio y si el proceso es facturable (accidentes de tráfico...), así como la necesidad de transporte sanitario no urgente (ambulancia) para acudir a consultas o tratamiento. En este último caso, de igual manera se podrá seleccionar de forma automatizada especificaciones como la necesidad de acompañante, oxigenoterapia, utilización de silla propia, o camilla...

En las revisiones sucesivas la utilización de transporte sanitario generará una alerta al médico, para que se revalore la necesidad de continuarlo, y debiendo confirmar explícitamente la continuidad.

Sistema de gestión diferenciada de pacientes hospitalizados. Posibilidad de integrar la aplicación en dispositivos móviles, e integración con los sistemas de información del centro sanitario. En cualquier caso estará al menos disponible la opción de elaborar la prescripción de los tratamientos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia a través de la aplicación y desde cualquier terminal





informático del Hospital. Estas pasarán al supervisor, quién las distribuirá a las distintas áreas de terapia correspondiente. Los pacientes hospitalizados recibirán la prioridad máxima para el inicio del tratamiento.

Los tratamientos efectuados o prescritos a los pacientes hospitalizados quedarán almacenados en el sistema y serán recuperados cuando el paciente sea atendido de forma ambulatoria en consultas externas. Se generará una alerta si ya ha iniciado algún tratamiento durante su ingreso y si se encuentra pendiente del mismo.

Se dispondrá de las mismas funcionalidades antes indicadas, entre ellas las de modificación, ampliación o cancelación de los tratamientos, visualización de los registros de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia y sistema de mensajería interna.

Se consignarán las indicaciones al alta de hospitalización, indicando la continuidad de la/s unidades de terapia, si se indican nuevas prescripciones o la atención en consulta ambulatoria y la necesidad de transporte sanitario no urgente. Se indicará así mismo si el proceso es facturable, si está sujeto a la libre elección o si se deriva a tratamiento en centros concertados y su modalidad (domiciliaria, ambulatoria...).

Al alta de hospitalización se generará una alerta, también visible en el módulo de coordinación-supervisión. Se podrán generar informes que se integrarán y se volcarán en los sistemas de información y aplicaciones disponibles o futuras corporativas o del centro sanitario.

El perfil del facultativo dará la posibilidad de acceso al módulo clínico con visualización de la agenda de trabajo y citas personalizadas, pero también con la posibilidad de gestionar la atención de cualquier paciente del servicio. Esta situación es necesaria entre otras, en las suplencias entre facultativos, en los imprevistos o para los médicos residentes.

### 3.3 MÓDULO COORDINACIÓN-SUPERVISIÓN.

Para cubrir la actividad de los supervisores, coordinadores o responsables de servicio.

- Interfaz y vista navegable por pestañas, personalizable y configurable según las características del servicio.
- Herramientas de búsqueda de pacientes.
- Visualización de las prescripciones de tratamiento de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia procedentes del módulo clínico para la gestión de las agendas de terapia.

Gestión de las agendas de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia y asignación de recursos para pacientes hospitalizados y ambulatorios.



- Elaboración automatizada de las agendas de terapia en función del catálogo de prestaciones y tratamientos del servicio de rehabilitación y áreas especializadas de tratamiento.
- Posibilidad de gestión de listas de trabajo por área, mediante la agrupación de terapeutas en secciones específicas o especializadas. Asignación de recursos específicos o especializados.
- Posibilidad de búsqueda automática de recursos por técnica.
- Generación automática de citas múltiples según frecuencia indicada en la prescripción.
- Generación automática de citas y reserva de los correspondientes recursos en tratamientos recurrentes que están en activo (revisión y prolongación del tratamiento).
- Posibilidad opcional de selección manual de los recursos.
- Posibilidad de finalizar cualquier tratamiento ya iniciado con liberación de los recursos y eliminación de las citas.
- Finalización automática tras el alta en consulta médica o en tratamientos de duración prefijada, siendo visible en tiempo real para los correspondientes terapeutas.
- Posibilidad de anulaciones o reprogramaciones de forma automática o manual (en caso de desactivación de un recurso,... etc.).
- Posibilidad de definir diferentes calendarios y agendas (por imprevistos, vacaciones, bajas laborales de terapeutas, reasignación de pacientes y recursos,...).

Captura automatizada de la actividad de las distintas unidades de terapia.

Generar alertas por falta de adherencia al tratamiento por parte del paciente.

Disponibilidad de mecanismos de control del cumplimiento, recibiendo alertas con las posibilidades de:

- Anulación temporal del tratamiento sin liberación de recursos.
- Reactivación del tratamiento sin reasignación de recursos (cuando estos no hubieran sido liberados).
- Anulación definitiva del tratamiento con liberación de recursos.
- Reactivación del tratamiento con reasignación de recursos (cuando estos hubieran sido liberados, pudiendo implicar la entrada en lista de espera).
- Visualización detallada y en tiempo real de la situación de las agendas de terapia y vista a modo de planning electrónico pudiendo diferenciar por colores aspectos relevantes como: pacientes hospitalizados, preferentes, modalidades de tratamientos individuales y grupales.

Gestión de las listas de espera para los recursos de terapia con la posibilidad de:

- Disponer de la información sobre la ocupación de los recursos solicitados en las órdenes de tratamiento.



- Gestionar de forma automatizada o manual independiente, la solicitud de tratamientos simultáneos, para un mismo paciente, en distintas unidades de terapia (fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia).

Visualización por criterios diferentes, al menos por: prioridad, fecha de entrada, técnica de tratamiento, médico, número de historia del paciente, nombre y apellidos, teléfono de contacto y otros filtros.

Posibilidad de creación, anulación, desactivación, activación de los recursos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia. Gestión de incidencias no previstas del terapeuta.

Gestión automatizada de la facturación de sesiones de tratamiento, cuando proceda, e integración en los sistemas de información corporativos, o existentes en el Centro, si es posible.

Herramienta para la generación de informes de facturación, que facilite y agilice la labor del profesional.

Cuando se programen los tratamientos en la unidad de coordinación - supervisión se generará un documento o tarjeta para el paciente que será:

- Informativo: de los tratamientos indicados, hora y lugar de los mismos; de las normas del servicio; de los teléfonos de contacto para la notificación de incidencias o dudas.
- identificativo: permitiendo el proceso de registro de asistencia al tratamiento de forma automatizada.
- Sistema de alertas para la solicitud de transporte sanitario, incumplimiento (ausencias no justificadas al tratamiento) y solicitud de citas de revisión en consultas.

Posibilidad de generar listados de pacientes que comienzan tratamiento y fecha prevista de revisión en consulta para proceder a su citación por el personal auxiliar de consultas.

Sistema de ayuda para la elección de la fecha de revisión en consulta en función del inicio y de la programación de los tratamientos. Alerta de confirmación de la cita de revisión, integrado en los sistemas de información sanitaria del centro.

Notificación de las altas de hospitalización.

Ayuda a la gestión de los tratamientos ambulatorios de pacientes tras el alta de hospitalización.

Mensajería interna (sin servidores de correo) entre los distintos profesionales médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas, Dirección.



Generación de datos estadísticos de:

- La actividad de las distintas áreas de terapia, de forma global y pudiendo agruparse entre otros por profesionales, áreas específicas, protocolos, recursos utilizados, diagnósticos, duración de tratamientos...
- De la actividad de coordinación-supervisión.
- Específicas de la frecuentación y utilización de los distintos recursos.
- Del estado de la lista de espera, de forma global o clasificado por diferentes criterios (diagnósticos, modalidades de tratamientos,... ).

Visualización del censo de pacientes ordenados y/o agrupados (permitiendo elaborar listados si se precisan) por diferentes criterios, entre ellos: fecha de ingreso, fecha de alta, profesional responsable (médico, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, logopeda), diagnósticos, prioridad, protocolos, pacientes hospitalizados, pacientes en tratamiento, pacientes en lista de espera, procesos facturables, pacientes de libre elección, pacientes en otros o de otros centros, datos demográficos.

Posibilidad de asignación de cuentas de usuario y contraseñas para el personal de sustitución (en vacaciones, bajas laborales).

### 3.4 MÓDULOS DE TERAPIA.

Actividad de fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, logopedas. Interfaz y vista navegable por pestañas, personalizable y configurable según las características del servicio.

Visualización de la lista de trabajo por terapeuta y técnica, actualizado en tiempo real, según la designación de trabajo por parte del coordinador-supervisor. Posibilidad de visualización diferenciada por colores: pacientes nuevos, pacientes que acuden, hospitalizados, grupales, de otros centros... etc.

Acceso a la indicación completa del tratamiento, los diagnósticos y la información relevante del paciente consignado en la prescripción.

Alerta sobre la fecha de finalización y la solicitud de revisión en la consulta médica.

Indicación de la fecha de cita de revisión con integración en los sistemas de información del centro.

Control · automático de la asistencia del paciente con la identificación generada desde el módulo de coordinación-supervisión.

- Control manual de la asistencia, a través de la lista de trabajo para los pacientes hospitalizados y casos especiales.



- Elaboración del registro específico de las unidades de terapia: fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia. Registro con posibilidad de texto libre o estructurado o con la posibilidad de introducir plantillas o protocolos y hojas de recogida de datos prediseñadas específicas del servicio.
- En ellas se recogerán al menos de forma cronológica la valoración, técnicas aplicadas, evolución de los pacientes y comentarios por parte de los terapeutas, que serán visibles por los facultativos en el módulo clínico.
- Se generarán alertas cuando el paciente simultanee y combine tratamientos en distintas unidades de terapia, indicando el horario y terapeuta asignado.

Se generarán alertas sobre la utilización de transporte sanitario.

- Mensajería interna (sin servidores de correo) para la comunicación entre los distintos profesionales del servicio: médicos, terapeutas, coordinador-supervisor, Dirección.

### 3.5 OTRAS FUNCIONALIDADES

Se podrá disponer de funcionalidades para los administrativos o auxiliares de las consultas, para la ayuda en la cumplimentación del transporte sanitario y en la asignación de las citas de revisión en consulta en función de las sesiones o duración del tratamiento indicado.

La jefatura del servicio dispondrá de acceso a todos los módulos, con un interfaz y vista especial con acceso a los datos estadísticos de actividad en consulta, actividad en áreas de terapia, lista de espera, ocupación de recursos, censo de pacientes. El diseño de las vistas e interfaces se hará con el servicio de rehabilitación.

### 3.6 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

#### 3.6.1 INTEGRACIÓN

Deberá integrarse con el resto de las aplicaciones del Hospital. Estas integraciones consistirán en:

- La citación a las consultas médicas de Rehabilitación se hará desde el sistema clínico central SELENE. Estas citas deberán cargarse en el sistema de información de Rehabilitación, preferentemente de forma on-line, o con una carga masiva nocturna y actualización de cambios (nuevas citas, reprogramaciones o anulaciones) de forma on-line.

La inclusión de cualquier paciente en el nuevo Sistema de Información de Rehabilitación, importará al menos los datos demográficos del mismo desde SELENE



La actividad realizada en las consultas médicas de rehabilitación, se cargará en las tablas de actividad del sistema clínico central, mediante llamada a un procedimiento creado por el Servicio de Sistemas de la Información y de acuerdo a los requerimientos del mismo en cuanto a parámetros.

La actividad realizada por el resto del personal del Servicio de Rehabilitación, al no tener una agenda asociada en SELENE, se cargará del mismo modo en las tablas de actividad, como actividad no programada, mediante llamada a un procedimiento creado por el Servicio de Sistemas de la Información y de acuerdo a los requerimientos del mismo en cuanto a parámetros.

Las tablas maestras que necesite el nuevo sistema de información de rehabilitación para funcionar, si existen en SELENE deberán contener los mismos valores que estas, lo que significa que deberá existir algún sistema de actualización cada cierto tiempo, para que no se produzcan discordancias entre las mismas. Por ejemplo, tablas maestras de servicios, procedimientos, diagnósticos, personal, etc.

Traspasará la información facturable al sistema de facturación del Hospital, que trabaja sobre el sistema de información existente.. En caso de no poderse hacer de forma automática, se deberá plantear otro método que será valorado por la Dirección del Hospital. La solución que se elija deberá de ser trasladada a cualquier otro tipo de HIS de Gestión que en el futuro se implante en el Hospital.

Los informes que se generen desde el nuevo Sistema de Información de Rehabilitación, deberán estar referenciados en SELENE, en formato PDF y siguiendo las indicaciones de nomenclatura y árbol que sean indicadas por el Servicio de Sistemas de la Información del Hospital.

Para las integraciones, se estudiará con el Servicio de Sistemas de la Información, la forma más adecuada en cada caso, utilizando en aquellos que sea posible la mensajería HL7 y en caso de no ser posible, se utilizará el acceso directo a los datos, mediante la utilización de vistas de consulta a las tablas de la base de datos que sean necesarias.

### 3.6.2 VALIDACIÓN DE USUARIOS

Deberá validar los usuarios contra el Directorio Activo de SALUD, mediante el protocolo LDAP, si bien los perfiles de usuarios se asignaran dentro del sistema de información de Rehabilitación con un perfil diferenciado. De este modo, los usuarios utilizarán el mismo usuario y contraseña que utilizan para acceder a sus equipos y otras aplicaciones del entorno de SALUD.

### 3.6.3 LICENCIAS

Si el proveedor dispone de algún software para la finalidad que se persigue, que pueda adecuar a los requerimientos funcionales y técnicos que se indican en este pliego, deberá ceder las licencias del mismo al Hospital, como parte de la cobertura de este contrato.



En cualquier caso, la aplicación será de uso corporativo en el Hospital, sin que requiera licencias de uso por cliente, ni haya un límite de instalaciones.

Así mismo, si para la puesta en marcha del nuevo sistema de información, se requiere algún software adicional, del que no se disponga en el Hospital, correrá por cuenta el proveedor la adquisición del mismo.

#### 3.6.4 EQUIPAMIENTO

El Hospital pondrá a disposición del proveedor:

Un servidor físico o virtual con los requerimientos de la aplicación en cuanto a capacidad de memoria, procesador, almacenamiento.

Los equipos clientes, serán los que actualmente están siendo utilizados en el Servicio de Rehabilitación.

Las impresoras que actualmente se están utilizando en el Servicio de Rehabilitación. Cualquier otro hardware que se necesite, corre a cuenta del proveedor adjudicatario, y pasará a ser propiedad del Hospital, tras su instalación.

#### 3.6.5 OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

La aplicación deberá estar desarrollada en entorno Web, de forma que no requiera instalación en los equipos de los profesionales.

Deberá disponer de algún sistema de trazabilidad que permita en cualquier momento consultar quién ha accedido a una información determinada y en qué momento.

El desarrollo debe ser modular, de forma que sea fácilmente adaptable a nuevas funcionalidades que puedan surgir.

Para la comunicación entre el servidor y el cliente, deberá utilizarse un protocolo seguro, que garantice la confidencialidad.

#### 3.6.6 FORMACIÓN

Se garantizará la formación necesaria para la implantación del nuevo Sistema de Información del Servicio de Rehabilitación.

Junto al programa de trabajo, se detallarán los cursos de formación que se realizarán, su contenido y a que perfil de personal va dirigido (médicos, fisioterapeutas, coordinadores, administrativos, técnicos,...),



cronograma y las fechas y horarios de posible impartición aunque el Hospital se reserva el derecho de definir las personas que deben de recibir dicha formación.

Asimismo, se formará al personal técnico del servicio de Sistemas de la Información del Hospital para la administración y soporte inicial necesario para el funcionamiento del nuevo sistema.

### 3.7 GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Durante un año desde la fecha desde la fecha real de fin de implantación, el proveedor adjudicatario deberá garantizar el buen funcionamiento del nuevo Sistema de Información, de modo que una vez implantado se realice un seguimiento, ajustando o corrigiendo las posibles desviaciones que se puedan producir.

Para garantizar el correcto funcionamiento del servicio durante el primer año, el adjudicatario deberá presentar un plan de actuación frente a incidencias y un plan de prevención de las mismas, incluyendo la presencia in-situ de un técnico si fuera necesario, este plan se incluirá con el programa de trabajo.

## 4 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de trabajo detallado y cronograma **definitivo tres días después de la firma del contrato**. En el cronograma deberán constar los hitos más relevantes para la ejecución del proyecto, así como la previsión de fechas de conclusión de cada una de las fases.

El cronograma y el plan de trabajo serán revisados y validados por la Dirección del Hospital o en quien ésta delegue, como requisito indispensable para su puesta en marcha.

El plazo para la implantación del nuevo Sistema de Información para el Servicio de Rehabilitación, será **como máximo de 3 meses** (incluyendo las etapas de desarrollo/adaptación, implantación y puesta en explotación) desde la formalización del contrato, pudiendo la empresa ofertar plazos más reducidos en su propuesta de cronograma. El resto del tiempo de ejecución, el adjudicatario revisará y garantizará el buen funcionamiento de este sistema.





## 5 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Hospital nombrará un responsable técnico que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este responsable técnico velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. El responsable técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

El adjudicatario designará un Representante de Servicio que participará en la planificación de las actividades principales del sistema; será responsable de organizar las revisiones preventivas, será responsable de la gestión de los recursos y soporte que se proporcione al Hospital, revisará periódicamente la calidad prestada bajo las presentes cláusulas, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento.

El Hospital facilitará al contratista el libre acceso al local objeto del contrato, sin perjuicio de la autorización del Servicio correspondiente.

## 6 CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS

### 6.1 Confidencialidad y Protección de Datos:

Normativa de seguridad y protección de datos:

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio o suministro, tuviera que tratar con datos de carácter personal del Hospital Universitario Puerta de Hierro (en adelante, HUPHM), por razón de la prestación del servicio o suministro, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, concreto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal; así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de



Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, el HUPHM tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

Encargado del Tratamiento.

El Adjudicatario, se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el HUPHM.

El tratamiento de datos de carácter personal por el Adjudicatario, se regirá por un contrato, Pliego o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el Adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el HUPHM y el Adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Limitación del acceso o tratamiento.

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a HUPHM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio o suministro y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

Medidas de Seguridad y confidencialidad.

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

A los efectos de la prestación del servicio o suministro por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los de carácter personal o empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado además de por el deber de confidencialidad, por del deber de seguridad de los datos de carácter personal, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio o suministro adjudicado, en especial:



- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio o suministro sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio o suministro adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del HUPHM como Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del HUPHM únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo del servicio o suministros para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del HUPHM, el Adjudicatario deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del HUPHM, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Adjudicatario considera que alguna de las instrucciones del HUPHM infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al HUPHM.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el Adjudicatario mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del HUPHM, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Dará apoyo al HUPHM en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al HUPHM en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del HUPHM toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al HUPHM u otro auditor autorizado por este.



- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al HUPHM, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.
- En caso de que el Adjudicatario deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del HUPHM a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al HUPHM de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio o suministro adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de Adjudicatario, salvo autorización expresa del Responsable del Tratamiento.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del HUPHM y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias, incluida la formación en protección de datos y seguridad. Así mismo, el Adjudicatario y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al HUPHM, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio o suministro.



- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes al HUPHM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio o suministro.

Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio o suministro.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el HUPHM y el Adjudicatario, el Adjudicatario deberá solicitar al HUPHM instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicio o suministros o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción. La devolución o destrucción de la información no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

Así mismo, el Responsable del Tratamiento tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios o suministros auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios o suministros.

- En caso de que el Adjudicatario necesitara subcontratar todo o parte de los servicios o suministros contratados por el HUPHM en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al HUPHM, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el HUPHM no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
- El subcontratado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Adjudicatario y las instrucciones que dicte el HUPHM.
- Corresponde al Adjudicatario exigir por contrato al subcontratado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante el HUPHM en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.



## Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar al HUPHM, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

### 6.2 Seguridad de la información

El CONTRATISTA que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del Hospital, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del Hospital, que le será comunicada. Así mismo, el personal subcontratado que preste sus servicios en las instalaciones del Hospital, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del Hospital. Se entregará al CONTRATISTA una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberán de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

### 6.3 Cláusula de transferencia tecnológica

El CONTRATISTA, deberá realizar también todas las labores necesarias para la Transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del Hospital.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual contratista de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula correspondiente.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo contratista que se encargue del Soporte, Mantenimiento y Administración del Sistema. Seguridad y Comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.



- El CONTRATISTA del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo contratista que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico. del Hospital.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por el Hospital o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- En el caso de la transferencia al Hospital se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del Hospital desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HOSPITAL el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.
- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Hospital, y auditadas por el Hospital, o quien el Hospital determine.

## 7 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El programa de trabajo incluirá la siguiente documentación:

1. Documento de integración, planteamientos sobre la integración con el resto de los Sistemas de Información del Hospital. a los que se ha hecho referencia en el apartado de Requerimientos.
2. Cronograma de desarrollo e implantación del nuevo Sistema de Información del Servicio de Rehabilitación, partiendo de la fecha de adjudicación del presente contrato.
3. Propuesta de los diferentes cursos de formación que se impartirán según perfil del empleado.
4. Propuesta del plan de soporte y monitorización posterior a la puesta en explotación del Sistema de Información y hasta la finalización de este contrato.

Toda la documentación, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Hospital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora del material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego,





bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital.

## **8 MODALIDADES DE PRESTACIONES DE UN SERVICIO DE REHABILITACIÓN PARA SU USO EN APLICACIONES INFORMATICAS**

En el presente documento se define un catálogo de las distintas modalidades de prestación en consulta médica y en los tratamientos de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia. No constituye una descripción de la cartera de servicios, sino de las diferentes formas de aplicar los tratamientos y actividades propias de un Servicio de Rehabilitación.

Las carteras de servicios, equipamiento, programas de tratamiento y los recursos humanos y estructurales son diferentes en función de los distintos centros asistenciales y su complejidad.

### **8.1 CONSULTA MÉDICA:**

Nuevo: Paciente remitido por la atención primaria o especializada, con un proceso, que es atendido por primera vez en consultas externas del servicio de rehabilitación.

Revisión: Las atenciones sucesivas de un determinado proceso de un paciente.

Técnicas: procedimientos efectuados a un paciente con un determinado proceso, que impliquen una actuación específica e instrumental necesaria para el diagnóstico o tratamiento del mismo. Se incluyen las infiltraciones (intrarticulares, toxina.), o punciones guiadas por ecografía.

### **8.2 TRATAMIENTOS DE FISIOTERAPIA, TERAPIA OCUPACIONAL Y LOGOPEDIA**

Para la organización y clasificación de las distintas modalidades de prestaciones en las áreas de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia se han de tener en cuenta las siguientes variables.

- Prioridad en el acceso (tiempo de espera para iniciar el tratamiento) .Se establecerán al menos tres categorías: preferente, media, normal y especial.
- Modalidad
- Según el tipo de asistencia prestada por el terapeuta: Individual y grupal
- Existencia o no de protocolización.
- Frecuencia o Periodicidad (días de la semana que el paciente acude a tratamiento)





- tratamiento en la modalidad diaria y tras un número de sesiones pasea a otra modalidad alterna. Por ejemplo cuando el paciente mejora y necesita menos intervención activa por parte del terapeuta.
- Duración tratamiento (número de sesiones de tratamiento) Las opciones son: prefijado o hasta revisión en consulta médica.
- Duración de las sesiones de tratamiento (tiempo expresado en minutos que el terapeuta emplea para realizar el tratamiento)
- Permitir flexibilidad en los periodos de tiempo (serían múltiplos de unidades básicas de 5 minutos: 10, 15, 20, 30, 45, 60 minutos... )

## 9 SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

### 9.1 Mantenimiento preventivo.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a realizar un mantenimiento preventivo del sistema en su conjunto, al menos dos veces al año, encaminado a la detección de posibles errores, a partir de la observación del mismo (recogida y análisis de las diferentes constantes y parámetros del sistema, evolución de los tiempos de respuesta, incrementos de las Bases de Datos y otros factores de rendimiento).

Una vez realizado dicho mantenimiento se presentará, al responsable del hospital asignado, un informe escrito del estado del sistema, junto con las recomendaciones que se consideren necesarias realizar en previsión de posibles riesgos.

Se detallarán los protocolos de mantenimiento incluidos en el contrato.

El adjudicatario dispondrá de un sistema de monitorización proactiva que permita anticiparse a los problemas.

El plan de soporte se debe revisar periódicamente en las revisiones técnicas, con el objetivo de adaptarlo a cuantos cambios y necesidades que vayan surgiendo en el entorno.

Las tareas a realizar incluyen:

- Revisión del plan de soporte.



- Revisión del estado y los cambios del entorno técnico relacionados con el soporte prestado por el adjudicatario.
- Revisión lógica de los sistemas.
- Mantenimiento de bases de datos.
- Aplicación de parches de seguridad y actualización de componentes a últimas versiones de Firmware y Software.

La instalación de los parches se coordinará entre el adjudicatario y el Hospital previendo las ventanas de tiempo adecuadas para hacerlo.

La instalación será llevada a cabo por parte del personal técnico del adjudicatario dedicado al mantenimiento y soporte, contando con la colaboración de los administradores de sistemas y el apoyo y colaboración del equipo técnico del hospital.

Las actualizaciones del firmware se llevan a cabo según la forma acordada con el Hospital y se realizan siempre que sea posible de forma que no impacten en los entornos.

### 9.2 Mantenimiento correctivo.

El acceso a la información radiológica en cualquier puesto de trabajo del hospital y su área de influencia tiene que realizarse de forma permanente, segura, rápida y ágil.

Por ello es imprescindible que el adjudicatario garantice el funcionamiento de todo el sistema contratado, como mínima un 99'98 % de tiempo en funcionamiento/mes del servicio, de todos los elementos que lo integran, independientemente del volumen de estudios a gestionar por el sistema, del número de estaciones conectadas o del número de usuarios concurrentes.

Por lo expuesto deberá garantizarse el correcto funcionamiento de todo el sistema sujeto del contrato, así como la asistencia a los usuarios durante los días laborables del año y las 14 horas al día (14 x 7).

### 9.3 Mantenimiento técnico-legal

Adecuación en función de la legislación vigente en cada momento.

El mantenimiento técnico-legal será realizado sobre el equipo adjudicado siempre que las especificaciones de los reglamentos industriales o sanitarios tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento así lo requieran. Si el hospital conviniera la necesidad



de dictar algún tipo de normativa interna al respecto, ésta será cumplida por el adjudicatario del contrato.

La vida útil de los sistemas ofertados (Hardware) debe ser de 8 años o superior.

#### 9.4 Mantenimiento evolutivo

Se debe garantizar una continua evolución de los productos y el acceso de manera gratuita a todas las actualizaciones de todos los sistemas ofertados.

#### 9.5 Tiempos de respuesta y resolución de problemas.

El soporte remoto se realizará de forma 14 x 7 x laborables.

Además, el adjudicatario debe asignar a este proyecto de mantenimiento un interlocutor único encargado del seguimiento de las incidencias hasta su finalización, que coordinará las diferentes intervenciones de soporte, los servicios reactivos y proactivos propuestos.

Asimismo se debe informar según establezca el HUPHM de todas las actividades realizadas o planificadas y elaborará los informes que se estimen necesarios.

El equipo técnico asignado deberá conocer el entorno del Hospital y mantendrá las características del mismo, asesorando al personal técnico del hospital sobre las cuestiones técnicas y de soporte que puedan plantearse.

El adjudicatario debe contar con personal técnico en Madrid especializado que serán los responsables de coordinar y realizar los servicios objeto de esta oferta.

| Nivel de Severidad   | Atención Telefónica 14 x 7 x Laborables | Tiempo de Resolución            |
|--|---|---------------------------------|
| <b>ALTA</b><br>(Interrupción del servicio)                         | Inmediata                               | Inmediata.                      |
| <b>MEDIA</b><br>(Sin interrupción del servicio)                    | Inmediata                               | Si la avería persiste, 4 horas. |
| <b>BAJA</b><br>(Sin Interrupción del servicio y afectación mínima) | Inmediata                               | Si la avería persiste, 1 día.   |

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.



## 10 PRESUPUESTO DE LICITACION

El presupuesto de este contrato asciende a 83.792,50 € (Base Imponible – 69.250 €, Cuota de IVA (21%) – 14.542,50 €), para un periodo de ejecución de 12 meses.

| BASE<br>IMPONIBLE | CUOTA IVA<br>(21%) | IMPORTE<br>TOTAL |
|-------------------|--------------------|------------------|
| 69.250,00         | 14.542,50          | 83.792,50        |

EL DIRECTOR GERENTE



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907655810991010166896**