

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MIXTO DE SUMINISTRO DE UNA LICENCIA DEL MÓDULO “MEDICATION AND FLUIDS ORDER HL7 BIDIRECTIONAL”, LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE IMPLEMENTACIÓN Y EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA LICENCIA, ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO DE PRESCRIPCIÓN SEGURA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.

PNSP SUM 20/024

0. Introducción

El HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA tiene implantado en las áreas de cuidados críticos, bloque quirúrgico, reanimación un sistema de información denominado «PICIS»

El Hospital de Fuenlabrada tiene en vigor un contrato de mantenimiento de la solución, que se perfeccionó en el expediente de contratación PNSP 18 002.

Este expediente no incluye las licencias y servicios objeto de este nuevo expediente, al tratarse de una nueva licencia de software y de servicios profesionales no incluidos en la instalación del sistema de información en el hospital y por lo tanto, no estar cubiertos por el alcance del expediente PSNP 18 002

1. Objeto del contrato

El objeto del contrato contempla tres elementos que a continuación se detallan, con el fin de adecuar el sistema de información PICIS para su inclusión en el Proyecto de Prescripción Segura en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Fuenlabrada

1. Licencia del módulo «Medication and Fluids Order HL7 bidirectional»
2. Servicios profesionales para la implementación de este módulo de software y la realización de las adecuaciones oportunas.
3. Servicio de mantenimiento de la licencia indicada en el punto 1 y el mantenimiento de la implementación software indicada en el punto 2.

Este proyecto de Prescripción Segura persigue mejorar la seguridad de las prescripciones en cuidados intensivos integrando los 3 sistemas de información actualmente utilizados en el hospital (FarmaTools, Selene y Picis), Al implementar un sistema de sincronización de datos, se mejorará el seguimiento del stock y la trazabilidad del circuito medicación en la unidad de cuidados intensivos, así como – en general – mejorar la seguridad de paciente crítico

La solución propuesta consiste en la realización de la integración de la medicación entre PICIS y el Sistema de Información Hospitalaria (SELENE) implantado en el Hospital de Fuenlabrada.

PICIS enviaría la prescripción realizada en UCI a Selene y Selene se encargaría de reenviar esta medicación a Famatools. En sentido contrario, PICIS recibiría de Selene todas las prescripciones realizadas en ámbitos diferentes de UCI.

Para garantizar la prestación de esos servicios, los licitadores deberán acreditar la propiedad intelectual de los siguientes productos objeto del contrato : PICIS Caresuite (Critical Care Manager, Anesthesia Manager, PACU Manager), o bien acreditar la correspondiente autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste, que le permita gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación (desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.) así como de evolución de la arquitectura de la solución en su conjunto.



2. Productos software instalados objeto del contrato

El contrato debe incluir la licencia de software del módulo denominado “*Medication and Fluids Order HL7 bidirectional*”. Este módulo se instalará en los servidores propiedad del Hospital de Fuenlabrada y que soportan la ejecución de la aplicación PICIS. El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada la formación y la asistencia necesarias para una correcta instalación de este nuevo módulo. Asimismo, el Hospital de Fuenlabrada facilitará los medios necesarios para llevar a cabo las tareas en las mejores condiciones posibles.

3. Servicios profesionales de Implementación y modificaciones de software

El contrato incluirá una bolsa de horas fija (140 horas) que el adjudicatario dedicará a la realización de las tareas necesarias para implementar el módulo de software indicado en el apartado 2 y realizar cuantas modificaciones y adecuaciones sean necesarias en el software actualmente instalado, así como realizar las tareas necesarias de integración con los otros dos sistemas de información que forman parte de este proyecto de Prescripción Segura, según lo reflejado en el apartado 1 de este pliego

4. Servicio de mantenimiento

El contrato incluirá los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del módulo «Medication and Fluids Order HL7 bidirectional», garantizando la compatibilidad de este módulo con las sucesivas versiones del software PICIS que el Hospital instale en el futuro, garantizando que la conectividad con los otros sistemas de información se mantiene operativa con las evoluciones de cualquiera de los sistemas de información.

El adjudicatario proporcionará el soporte técnico mediante un número de atención telefónica, así como por medios de correo electrónico, con los criterios de calidad expresados más adelante.

5. Condiciones de mantenimiento

a) La 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.

b) 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. Esta persona deberá estar en posesión de una certificación emitida por PICIS.

c) 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 mensual 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.

d) 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.

6. Protección 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 ésta 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 licitador/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.

7. Protección 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:

1. Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
2. Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
3. Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
4. Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
5. Reducción de ruidos y olores.
6. Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
7. 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.
8. 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

9. Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
10. 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.

11. 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).
12. 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).
13. 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.

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

PNSP SUM 20/024. PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE MIXTO DE SUMINISTRO DE UNA LICENCIA DEL MÓDULO "MEDICATION AND FLUIDS ORDER HL7 BIDIRECTIONAL", LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE IMPLEMENTACIÓN Y EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA LICENCIA, ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO DE PRESCRIPCIÓN SEGURA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
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. max 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	<=10%	Mensual



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		horas planificadas para completar el trabajo		
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

9. Documentación a entregar

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 por Vortal, 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.

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de **PICIS**, 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.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de **PICIS** 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.

b) 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.

c) 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.

d) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.



e) 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.

10. Condiciones sobre los RRHH adscritos por el adjudicatario

Los recursos asignados por el adjudicatario a la ejecución del objeto de este contrato, deberán contar con la preceptiva certificación del fabricante del software para ofrecer este tipo de servicios. Deberán acreditar una experiencia mínima de 5 años en la realización de las tareas incluidas en este pliego.

11. Metodología y Calidad

Existe un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor deberá conocer y aplicar en su medida. Además, serán a cargo del contratista las pruebas y posibles adaptaciones del software a cambios en versiones de puesto cliente promovidas por la DGSIS.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto del Hospital de Fuenlabrada establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

12. Incorporación al contrato.

Las especificaciones técnicas, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, serán incorporados como estipulación al Contrato que se suscriba con el/los adjudicatarios

Fuenlabrada, 4 de marzo de 2020

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán
Directora de Recursos Humanos
Directora Gerente Suplente
(Orden 1100/2019 del Consejero de Sanidad
Hospital Universitario de Fuenlabrada



ESTA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL HOSPITAL

