

**EXPEDIENTE PNSP 2018-3-96: SERVICIO DE MANTENIMIENTO SISTEMA
FARMIS/SAVE-ONCOFARM PARA LA GESTIÓN DEL FLUJO DE TRABAJO DE
LOS TRATAMIENTOS ONCOLÓGICOS, INSTALADO EN HOSPITAL
UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE.**

1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

El sistema FARMIS/SAVE-ONCOFARM instalado en el Hospital Universitario 12 de Octubre consta de los siguientes elementos software E INTEGRACIONES:

1. Licencia de uso del aplicativo Farmis_Oncofarm® N° 02285702:

- Usuarios concurrentes para Farmis_Oncofarm®: ilimitados
- Módulos específicos y transversales (incluidos en la instalación base)
 - Módulos específicos
 - Médico (Prescripción, Validación y Confirmación).
 - Farmacia (Validación Clínica y Técnica, Preparación y Dispensación).
 - Enfermería – SAVE® (Seguridad en la Administración y Validación de Enfermería).
 - Módulos transversales
 - SCSC.SEDA® (Alertas personalizables por el profesional sanitario).
 - Qpharm® (registro de PRM y EM, calidad farmacoterapéutica – IASER®).
 - AVIDA® (Análisis y visualización de datos clínicos y terapéuticos).
- Módulos complementarios
 - Módulo MAC (organización de prestaciones y recursos en múltiples agendas): No incluye usuarios concurrentes.
 - Módulo ePASE® (control cualitativo y cuantitativo de la preparación): No incluye usuario concurrente.
 - Módulo AVIDA® + (cuadro de mandos personalizado): No incluye usuario concurrente.
 - Módulo HCp® (Historia clínica oncológica parametrizable): No incluye usuario concurrente.
 -

2. Integraciones con el resto de sistemas de información del centro:

- Sistema de Admisión de pacientes (HIS).
- Sistema de Gestión de descarga de consumos para el sistema de gestión logística de Farmacia.
- Sistema de Laboratorio de Analíticas (SIL).
- Integración con la HCE para el intercambio de información de prescripción electrónica e información clínica (Alergias, constantes, notas...).

2 COBERTURA

El mantenimiento del sistema incluye:

Mantenimiento de Farmis_Oncofarm®

Durante el período de vigencia del contrato de mantenimiento, EL PROVEEDOR proporcionará a petición del hospital, todas las actualizaciones y mejoras introducidas en los módulos contratados, dando respuesta con ello al mantenimiento de carácter correctivo y evolutivo de Farmis_Oncofarm®.

✓ **Procedimiento para acciones correctivas:** se atenderán aquellas tareas que provengan de errores detectados frente al comportamiento esperado en los distintos módulos de implantados.

- Acciones correctivas urgentes: debido a errores bloqueantes del sistema, siendo crítico el tiempo de resolución.
- Acciones correctivas no urgentes: debido a errores no críticos que se pueden programar para sucesivas actuaciones planificadas de instalación de una nueva *release*.

✓ **Procedimiento para acciones evolutivas**: a través de las actualizaciones planificadas de versión, se incluyen las acciones evolutivas; resultado del programa de mejora de calidad propio de la empresa y considerando las sugerencias propuestas por los usuarios. Por lo tanto, bajo este procedimiento se clasificarán aquellas peticiones que afecten a módulos ya implantados en producción, y que se quieran evolucionar o modificar, y a nuevos requerimientos funcionales.

Mantenimiento de integraciones con otros sistemas de información del centro

Las integraciones tienen un período de garantía de un año desde la fecha de su instalación. Durante el periodo de mantenimiento el PROVEEDOR garantizará el correcto funcionamiento de las integraciones y su rendimiento.

Cualquier modificación de la configuración original de dichas integraciones debe ser notificada por escrito al PROVEEDOR y solo podrá llevarse a cabo previo estudio de viabilidad y aceptación formal del presupuesto correspondiente.

Finalizado el periodo de garantía, la resolución de incidencias o errores relacionados con las integraciones se facturará al HOSPITAL si la incidencia o error tiene una causa no imputable al software de conexión desarrollado por el PROVEEDOR.

3 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

El PROVEEDOR efectuará los servicios de atención al usuario desde su centro de soporte. Las incidencias recibidas desde el hospital cliente serán registradas en la aplicación de Gestión de Soporte del PROVEEDOR. Dicho registro conlleva la asignación de un *ticket* que facilita la identificación de la incidencia ante posteriores contactos, así como la obtención de la trazabilidad en relación a los tiempos de resolución. El *ticket* incluirá la siguiente información:

- Hospital cliente o proyecto.
- Profesional que ha realizado la consulta.
- Criticidad de la incidencia:
 - **Crítica** (el cliente no puede trabajar).
 - **Urgente** (el cliente puede trabajar con dificultades).
 - **Normal** (no interrumpe el trabajo del cliente).

A continuación se describe el procedimiento seguido desde el contacto de un cliente:

- 1.- El cliente se pone en contacto con EL PROVEEDOR vía telefónica, correo electrónico o mediante soporte online si este existiera para recibir soporte técnico o funcional.
- 2.- En función del tipo de soporte requerido, se deriva al área de soporte técnico o funcional.
- 3.- El objetivo será resolverlo de forma inmediata. Si es necesario, el consultor que atienda la incidencia se conectará al equipo del cliente a través de las aplicaciones de

control remoto, para guiarle en el proceso. Una vez resuelta la incidencia, se completará el *ticket* (apertura y cierre).

4.- En caso de no poder resolver la consulta en el momento, se comunicará al cliente y se abrirá un *ticket* para valoración por parte de los responsables del departamento de soporte, que asignarán el consultor responsable de la resolución. Una vez solucionada la incidencia, se cerrará el *ticket*, se informará al cliente de la causa del problema y de la solución.

5.- Si el *ticket* es un error de la aplicación se tipificará por parte del responsable de soporte como “Error” o bien si es una mejora solicitada por el cliente la tipificará como “Mejora”.

6.- Si se trata de un error tecnológico de integración con un tercero, contactaremos con éste y comunicaremos al cliente la solución. Finalmente, se registrarán las acciones de nuestra actuación en la aplicación interna de gestión de incidencias.

Los tiempos de respuesta serán los siguientes:

- Las incidencias priorizadas como **críticas** se resuelven, salvo en los casos que requieran del estudio detallado de viabilidad por nuestros expertos, **en menos de 24 horas**.
- Las incidencias priorizadas como **urgentes** se resuelven, salvo en los casos que requieran del estudio detallado de viabilidad por nuestros expertos **en menos de 48 horas**.
- Las incidencias priorizadas como **normales** se resuelven, salvo en los casos que requieran del estudio detallado de viabilidad por nuestros expertos **en menos de 5 días**.

Cuando el método de comunicación empleado no sea la consulta telefónica, el usuario obtendrá respuesta por parte del personal de soporte de EL PROVEEDOR en un plazo máximo de 24 horas (excepto festivos).

Una vez se ha comunicado la consulta o incidencia a EL PROVEEDOR, el personal de Soporte valorará la necesidad de utilizar las **herramientas de Soporte Online**, según el protocolo establecido de común acuerdo con EL HOSPITAL.

Para las situaciones en que no se consiga de forma remota diagnosticar y/o solventar una incidencia o error en coordinación con la Unidad de Informática del HOSPITAL, el contrato de mantenimiento cubre el 50% los costes, según tarifas vigentes, por el desplazamiento y estancia de un profesional del PROVEEDOR al HOSPITAL durante una jornada de trabajo en un plazo de tiempo no superior a 72 horas. El 50% restante será facturado al HOSPITAL en el momento de su resolución.

En relación a la disponibilidad del soporte técnico y funcional, EL PROVEEDOR ofrecerá:

- El horario del servicio de atención será de 08.30-19.00 h de forma ininterrumpida, de lunes a jueves. Los viernes hasta las 18.00 h.

Los métodos de contacto con EL PROVEEDOR serán:

- Consulta telefónica.
- Soporte *online* en la página web.
- Correo electrónico de soporte.

4 FORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Formación *online*:

El PROVEEDOR proporcionará tres (3) sesiones de formación al año *on line* que deberán estar asociadas a la acción de actualización a una nueva versión o *release*. Cada sesión tendrá una duración máxima de 60 minutos y su programación se consensuará entre el HOSPITAL y el PROVEEDOR.

Se informará a EL HOSPITAL sobre la programación de eventuales actividades de formación organizadas por el PROVEEDOR y no contempladas en el presente contrato, ya sean sesiones formativas virtuales o presenciales.

Documentación:

Los usuarios reciben, como material adjunto a las actualizaciones, documentación complementaria para lograr la máxima explotación de los aplicativos.

5 EXCLUSIONES

Queda expresamente excluido del presente contrato:

- Todas aquellas incidencias causadas por productos no contratados en el presente contrato, ajenas a la instalación y configuración original del aplicativo.
- Todas aquellas incidencias debidas al cableado de la red y a las líneas de comunicación en general.
- Todas aquellas incidencias debidas a intentos de modificación o modificaciones no autorizadas, efectuadas en la configuración de los ordenadores e impresoras del sistema, de la propia aplicación o de la Base de datos.
- Todos aquellos productos nuevos que puedan salir al mercado para complementar/ampliar las prestaciones y/o funcionalidades de estos sistemas.
- Reparación del hardware suministrado por IMF fuera del periodo de garantía del fabricante. En el periodo de garantía, IMF se compromete a gestionar la petición de reparación al fabricante.
- Todas aquellas acciones formativas complementarias a las expuestas en el presente contrato.
- Todos estos servicios puede solicitarlos al **PROVEEDOR**, bajo presupuesto.

6 RECURSOS HUMANOS A EMPLEAR DE FORMA HABITUAL:

La empresa deberá contar en su plantilla con ingenieros entrenados para mantener los equipos objeto de este contrato sin necesidad de subcontratación.

Los ingenieros de la empresa poseerán las autorizaciones de Industria o de las Autoridades competentes necesarias para el desarrollo de sus funciones, y estarán debidamente formados y autorizados por el fabricante para reparar y mantener los equipos objeto del concurso.

Se deberá aportar necesariamente a la oferta de las empresas licitadoras la relación de personal, con su cualificación y CV, dedicado a la prestación del presente contrato.

Madrid, a 06 de August de 2018

Pablo serrano Balazote
Director de planificación

