

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA FARMIS - ONCOFARM INSTALADO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

23 de septiembre de 2019

ÍNDICE

1. Objeto del contrato	3
2. Alcance	4
2.1. Licencia corporativa de uso	4
2.2. Interfaces de Conexión	4
2.3. Actualizaciones	5
2.4. Formación	5
2.5. Documentación	5
2.6. Soporte técnico	6

1. Objeto del contrato

Alineada con una de las líneas estratégicas del Hospital Universitario La Paz dirigida a “Mejorar la seguridad en la atención a los pacientes en el uso de medicamentos y productos sanitarios”, el hospital de día de onco-hematología, desde el año 2009, viene utilizando el programa Farmis - Oncofarm, cuyo objetivo es garantizar la administración segura de citostáticos.

La utilización de este sistema se ha ido extendido a todas aquellas unidades en las que por la patología del paciente es necesario administrar este tipo de medicamentos.

Por la criticidad del sistema, se requiere mantenerlo continuamente operativo y en óptimo rendimiento, así como poder disponer de las actualizaciones que el proveedor vaya liberando.

Para cubrir esta necesidad se pretende contratar la prestación del servicio de uso, soporte y mantenimiento del aplicativo Farmis – Oncofarm.

2. Alcance

El soporte y mantenimiento de Farmis – Oncofarm ha de incluir los siguientes elementos:

- Licencia corporativa de uso.
- Interfaces de conexión.
- Actualizaciones.
- Soporte y resolución de incidencias.
- Formación.
- Documentación.
- Soporte técnico.

2.1. Licencia corporativa de uso

El modelo requerido de contratación y mantenimiento de las licencias debe permitir el acceso a la aplicación a un número ilimitado de usuarios concurrentes y en un número ilimitado de puestos de trabajo.

2.1.1. Licencia de uso del aplicativo FARMIS

- Base de datos del aplicativo
- Licencias ilimitadas para usuarios concurrentes

2.1.2. Licencia corporativa de uso del módulo Oncofarm

- Módulo SAVE
- Módulo ePASE
- Módulo DISPENSA
- Módulo QPham. Módulo de «Identificación y actuación»
- Módulo SEDA. Módulo de vigilancia de procesos y medicamentos
- Gestión de trazabilidad y lotes de medicamentos parenterales.

2.2. Interfaces de Conexión

- Mantenimiento y soporte de la integración con el HCIS.

Dicha integración incluye las siguientes funcionalidades:

- Identificación del paciente.
- Acciones administrativas acontecidas durante el episodio del paciente.

- Fusión de historias clínicas
- Recepción de solicitudes, listas de trabajo.
- Envío de prescripciones, datos de administración e informes.

La integración ha de realizarse mediante estándares HL7.

- Conexión con sistema de gestión de consumos de Farmacia.
- Catálogo de medicamentos
Proceso que permite la actualización y creación de presentaciones a partir de las contenidas en Farmatools.
- Sistema de Información de laboratorios
Recepción de valores de pruebas de laboratorio para su registro, relación de efectos adversos y soporte a los clínicos durante los procesos efectuados en la aplicación.
- Traspaso, mediante HL7, de la prescripción y administración al aplicativo Farmatools / HCIS según el circuito que establezca el Hospital.

2.3. Actualizaciones

Durante el periodo de vigencia del contrato se proporcionarán todas las actualizaciones y mejoras introducidas en los aplicativos objeto del contrato, resultado del programa de mejora de la calidad en la gestión propio del proveedor y considerando las sugerencias propuestas por los usuarios.

2.4. Formación

El adjudicatario proporcionará dos jornadas de formación al año vía presencial.

Cada jornada de formación se dividirá en sesiones de 2 horas de duración, hasta un máximo de tres sesiones por jornada y su programación se hará por consenso entre el Hospital y el adjudicatario.

2.5. Documentación

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

2.6. Soporte técnico

El servicio debe cubrir la resolución de incidencias tanto de índole técnica y como funcional que surjan durante la vigencia del contrato.

Se ha de incluir soporte técnico para la reinstalación de las aplicaciones, como consecuencia de avería en la plataforma (hardware) de la instalación original.

El contrato incluirá soporte para la atención de consultas funcionales de farmacéuticos y clínicos (facultativos y enfermería).

Será competencia del adjudicatario la resolución de cualquier incidencia que se pueda producir en los aplicativos objeto del contrato.

2.6.1. Horarios de cobertura

Tanto para dar soporte a consultas funcionales o técnicas como para la resolución de incidencias el horario de cobertura será de lunes a viernes, no festivos, de 08:30 a 19:00 horas.

2.6.2. Tiempos de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria analice el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado

Tiempo de respuesta en un plazo máximo de 24 horas.

Tiempo de resolución en un plazo máximo de 48 horas.

Ante una situación de emergencia y de acuerdo con el Servicio de Informática del Hospital el servicio se prestará in situ por un técnico cualificado en un plazo no superior a 24 horas.

Jefe de Servicio de Informática


Hospital Universitario La Paz
SERVICIO DE INFORMÁTICA

Fdo.: Milagros López Nieto