

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO “LA PAZ”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS (P.A. 1/2015)

Índice

1. Objeto.....	1
2. Sistemas de Información e infraestructura tecnológica del Hospital.	1
3. Alcance.....	2
3.1. Funcionalidades	2
3.2. Cobertura	3
4. Perfil técnico.....	5
5. Gestión incidencias	6
6. Seguimiento y control	7
7. Otros.....	7

1. Objeto

El objeto del contrato es la prestación de servicios de soporte informático al Hospital Universitario La Paz y centros dependientes, cuyas características se recogen en este pliego.

El soporte solicitado es de carácter técnico y cubrirá las necesidades del Hospital en el área de aplicaciones, soporte a usuarios así como en el área de sistemas.

2. Sistemas de Información e infraestructura tecnológica del Hospital.

Como marco de actuación dentro del servicio solicitado es relevante señalar que el Hospital Universitario La Paz, perteneciente al Servicio Madrileño de Salud, dispone de los sistemas informáticos corporativos de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Además de los sistemas corporativos cuenta con aplicaciones departamentales de diferentes proveedores, así como desarrollos propios.

Es de destacar que como proyectos claves para los próximos años se encuentran la implantación de NEXUS para el área de gestión, y el HCIS en el área asistencial. Ambos proyectos requieren soporte técnico, funcional y operativo por parte de técnicos de informática.

Se enumeran a continuación los principales sistemas de información implantados actualmente en el Hospital:

- Gestión de Pacientes (HP-HIS)
- Gestión de informes clínicos (HP-Doctor)
- Cuidados de Enfermería (Gacela de Oesia)
- Radiología digital (RIS/PACS de AGFA)
- Sistema de Información de Laboratorios (Labtrak de Intersystem)
- Sistema de Información de Microbiología (Microlab de Soria Melguizo)
- Farmacia y Dietética (Farmatools de Dominion)
- Anatomía Patológica (PatWin de Isoft)
- Estación clínica (desarrollo propio)
- Visor Clínico HORUS (Consejería de Sanidad)
- Víveres (Dominion)
- Gestión de turnos GPT (ILOG de IBM)
- Gestión de RRHH y nómina (e_Mind de Meta4)

En cuanto a la infraestructura que da soporte a los sistemas de información se cuenta con una plataforma de servidores virtuales (proyecto Athene@), con múltiples sistemas (Linux, Windows) y herramienta de virtualización VMware.

3. Alcance

3.1. Funcionalidades

Se detalla a continuación las funcionalidades incluidas en el soporte que el adjudicatario deberá garantizar:

3.1.1. Soporte y desarrollo de Aplicaciones

- Apoyo técnico, funcional y operativo en el desarrollo, implantación, producción y explotación de aplicaciones en el ámbito hospitalario
- Creación de interfaces entre aplicaciones
- Desarrollo de programas propios complementarios
- Soporte a los usuarios de las aplicaciones
- Coordinación en la implantación de aplicaciones
- Gestión de autorizaciones
- Formación de usuarios
- Soporte técnico en aplicaciones multimedia



- Gestión de las incidencias que surjan en el ámbito de las aplicaciones soportadas
- Documentación y seguimiento de las incidencias
- Otras tareas de naturaleza similar en este área de soporte

El número de técnicos dedicados al área de aplicaciones será como mínimo de 2 técnicos.

3.1.2. Administración de sistemas

- Administración de servidores en entornos Windows y Linux
- Administración de plataforma de virtualización VMware
- Administración del Gestor de Base de Datos Informix
- Administración de la red de comunicaciones de datos
- Administración del dominio
- Administración de la red de PC (perfiles, niveles de grupo, seguridad, antivirus, etc.)
- Gestión de la seguridad informática
- Distribución de versiones de software
- Gestión de las incidencias que surjan en el ámbito de los sistemas soportados
- Documentación y seguimiento de las incidencias
- Otras tareas de naturaleza similar para este nivel de soporte

El número de técnicos dedicados a la administración de sistemas será como mínimo de 2 técnicos.

3.1.3. Perfil mixto

Las funciones a desempeñar por los técnicos de este perfil son las comprendidas en el apartado soporte y desarrollo de aplicaciones y las correspondientes a administración de sistemas, en este último caso centradas en entono microinformático.

El número de técnicos dedicados a prestar este servicio será como mínimo de 2 técnicos.

3.2. Cobertura

El servicio deberá prestarse en días laborables con horario de cobertura de 8:00 a 16:00.

Si bien, siempre que lo necesite el Hospital se tendrá que prestar el servicio en turno de tarde de 15:00 a 22:00 pudiendo ser solicitada esta cobertura en el mismo día que ha de ser prestada. Este servicio no supondrá coste adicional para el Hospital. El incumplimiento de este requisito conllevará penalizaciones en el pago de las mensualidades.

El servicio será prestado en las dependencias del Hospital o sus centros dependientes con una asignación mínima de 6 técnicos conforme a lo expresado anteriormente.

El adjudicatario será responsable de mantener, en todo momento, los servicios indicados en este pliego, por lo que deberá gestionar las incidencias (vacaciones, enfermedad, etc.) supliendo las ausencias con personal técnico de idéntica cualificación profesional que los ofertados. Para cumplir con este requisito, el licitador deberá indicar en su oferta el modelo de gestión que aplicará así como los perfiles de los profesionales que cubrirían estas incidencias.

La presentación del modelo de gestión es un requisito obligatorio para que la oferta pueda ser aceptada.

Los licitadores deberán disponer, y destacar expresamente, de otros técnicos del mismo perfil con objeto de realizar una rápida sustitución en caso de necesidad en aras del mantenimiento del servicio exigido.

Para ausencias puntuales (no programadas) se recoge en la siguiente tabla el personal mínimo que ha de prestar servicio:

Área soporte	Mínimo
Aplicaciones	2
Sistemas	1
Mixto	1

No se considera ausencias puntuales las vacaciones programadas cualquiera que sea el periodo y ausencias superiores a una semana. El incumplimiento de este requisito conllevará penalizaciones en el pago de las mensualidades.

Con el objetivo de minimizar el impacto asistencial de una posible actuación en los sistemas del Hospital, puede presentarse la necesidad de prestar el soporte fuera del horario indicado. Para poder satisfacer estas necesidades el soporte incluirá la disponibilidad de una bolsa de horas para trabajos extras. La utilización de esta bolsa será previa demanda del Hospital.

El número de horas incluidas en la bolsa será un criterio de valoración, para la baremación se establece un límite mínimo de 25 y un máximo de 50 horas al año, las horas ofertas que superen el límite máximo no serán valoradas.

4. Perfil técnico

La ejecución del contrato se realizará por personal técnico adecuadamente cualificado para cada uno de las funciones indicadas en el punto 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), con dedicación exclusiva.

Los licitadores presentarán los perfiles técnicos que pueden ofertar para dar el soporte solicitado, especificando área de soporte, en los que deberán detallarse el nivel académico, el grado de conocimiento en los aplicativos y sistemas expuestos en el apartado 2 del presente PPT, y la experiencia y conocimiento en las funcionalidades exigidas.

Con objeto de garantizar la adecuación del equipo técnico, los licitadores aportarán la documentación que consideren necesaria para acreditar los datos contenidos en los perfiles aportados. La documentación aportada será criterio de validación para la idoneidad.

Con anterioridad a la firma del contrato el adjudicatario deberá presentar al Hospital los curriculum de los técnicos asignados para dar el soporte contratado, dichos curriculum deberán adecuarse a los perfiles ofertados, el incumplimiento de este requisito incurrirá en incumplimiento de las condiciones del contrato.

Es un requerimiento obligado que los perfiles ofertados dispongan del siguiente conocimiento:

- Área de aplicaciones
HP-HIS
HP-Doctor
Farmatools
Gacela
Patwin

Al menos uno de los técnicos ha de tener conocimiento y experiencia demostrable en desarrollo y programación en entornos WEB.

Igualmente al menos alguno de los técnicos ha de haber recibido algún curso de HCIS o haber trabajado con este aplicativo.

- Área de sistemas
VMware
RecoverPoint
Administración de Dominios
Ensamble

Se podría presentar una relación de proyectos en los que hayan trabajado cada miembro del equipo de trabajo propuesto, indicando fechas, funciones realizadas y aplicaciones usadas o cualquier otra documentación que avale el requisito solicitado.

Los licitadores deberán presentar una descripción de las tareas (programa de trabajo) a desarrollar por el equipo de trabajo en cada uno de los apartados objeto del presente PPT. El plan de trabajo formará parte de los criterios para validar que el licitador está en condiciones de prestar el servicio según los requisitos y calidad exigida.

Al menos dos de los técnicos asignados deberá disponer de certificación ITIL v3.

En los casos, en que se requiera una formación específica, esta se tendrá que llevar a cabo hasta conseguir el perfil requerido y su posible coste será por cuenta del adjudicatario.

Los licitadores deberán recoger en su propuesta la existencia de un responsable técnico del proyecto que realice las tareas de interlocutor ante el Servicio de Informática del Hospital La Paz, que coordine al equipo de trabajo y haga un seguimiento de la calidad del servicio prestado.

5. Gestión incidencias

El adjudicatario ha de garantizar que todas las incidencias sean registradas mediante la herramienta disponible en el Hospital para tal fin. Será requisito obligatorio no solo el registro de las incidencias sino la documentación de la resolución de las mismas.

El adjudicatario ha de presentar mensualmente al Responsable del Servicio de Informática un informe con la actividad realizada por los técnicos del equipo.

Así mismo, ha de garantizar el cumplimiento del requisito de documentación de las incidencias. El informe de seguimiento debe incluir el grado de cumplimiento de este requisito.

En el plan de trabajo a presentar ha de incluirse la gestión de incidencias y documentación.

6. Seguimiento y control

El seguimiento y control del cumplimiento de las condiciones del contrato se realizará por el Servicio de Informática del Hospital.

Formará parte del seguimiento los informes mensuales de la actividad realizada presentados por el adjudicatario.

7. Otros

La documentación técnica relativa al criterio objetivos de adjudicación del contrato "Otros criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas" deberá incluirse en el sobre 2B.

El resto de documentación técnica se incluirá en el sobre 2A.

La documentación deberá ser aportada en soporte papel y electrónico.

Con el fin de poder aclarar satisfactoriamente todas las dudas que se puedan originar tras la lectura de este pliego técnico, y facilitar así la presentación de las ofertas, dichas dudas o preguntas deberán enviarse por correo electrónico a Dña. Milagros López Nieto (Jefe de Servicio de Informática): m.lopeznieto@salud.madrid.org

El Hospital se reserva la facultad de convocar a los licitadores para que puedan defender sus propuestas.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

EL DIRECTOR GERENTE DE
ATENCIÓN ESPECIALIZADA ÁREA V,



Fdo.: Rafael PÉREZ-SANTAMARINA FEIJÓO

