



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA CONTRATACIÓN DE LA LICENCIA DE USO DEL SOFTWARE DEL AGRUPADOR DE PACIENTES GRD CGS-APR (ALL PATIENT REFINED), PARA LOS HOSPITALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la mejor atención a los ciudadanos en el ámbito sanitario conlleva la necesidad de conocer su estado de salud, los recursos necesarios para su tratamiento y el coste asociado.

Con el fin de clasificar y obtener información sobre el número, tipo y comportamiento de las patologías, así como calcular indicadores que sirvan de apoyo a la toma de decisiones, tanto a nivel hospitalario como a nivel corporativo centralizado, se hace necesario la adquisición de las licencias de uso de los Agrupadores de Pacientes GRD CGS-APR.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la contratación es el suministro de la licencia de uso del software del agrupador GRD APR (All Patient Refined), y su mantenimiento, incluyendo soporte técnico, formación y actualizaciones a nuevas versiones, que permitan una clasificación de la casuística hospitalaria más refinada, ofreciendo información en cada caso sobre la gravedad de la enfermedad y el riesgo de mortalidad del paciente y su impacto en el coste del servicio, convirtiéndose en una herramienta imprescindible para el cálculo de indicadores de calidad.

3. PRESTACIONES REQUERIDAS

3.1. Implantación

La instalación de las licencias de uso y su parametrización, así como todas las actividades y trabajos necesarios para el correcto funcionamiento del agrupador en los entornos tecnológicos, funcionales y organizativos del Servicio Madrileño de la Salud, de acuerdo con el siguiente modelo:

- Agrupador centralizado en la Dirección General de Sistema de Información Sanitaria
- Acceso al uso del software por parte de los hospitales relacionados en el Anexo 1

Esta instalación deberá estar en funcionamiento en un plazo no superior a un mes desde la formalización del contrato.

El destino de las licencias de uso corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria y, en concreto, al Área de Gestión y Análisis de la Información.

3.2. Manuales

Se entregará un manual en castellano junto a cada licencia de uso.



3.3. Formación

El adjudicatario impartirá la formación necesaria para su uso con un nivel avanzado

3.4. Actualización de nuevas versiones y adaptaciones de los productos

Las nuevas versiones de la aplicación o aquellas que reemplacen a la incluida en el objeto de este contrato que aparezcan durante el periodo de mantenimiento estarán a disposición de la Consejería de Sanidad en el momento que aparezcan en el mercado y sin coste adicional alguno. En cualquier caso, se garantizará el mantenimiento de las funcionalidades de las anteriores versiones, se aportará previamente información detallada de las nuevas funcionalidades del aplicativo y se realizarán las acciones formativas necesarias para su uso a nivel avanzado. Se proporcionará de manera adicional, y sin coste para la Administración, una licencia del producto destinada exclusivamente a pruebas.

3.5. Soporte de la aplicación

El contratista garantizará el servicio de soporte a los usuarios de la aplicación y realizará las tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo del agrupador, incluyendo aquellas revisiones que se vayan realizando del aplicativo durante el periodo de vigencia del presente contrato.

El contratista proporcionará un soporte del Agrupador que tenga por objeto mantener el servicio en los niveles de servicio acordados, tan pronto como sean o puedan ser interrumpidos.

El soporte proporcionado por el contratista debe responder a defectos de software. El contratista se compromete a proporcionar el soporte adecuado para que pueda mantenerse un nivel de servicio que cumpla con los niveles de excelencia de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

El soporte telefónico o presencial en el caso de ser necesario, se atenderá dentro de un horario de 9:00 a 19:00 horas, todos los días lectivos de la semana.

El mantenimiento correctivo deberá llevarse a cabo de forma presencial por parte del contratista, no pudiendo delegar en terceros. En cualquier caso, la DGSIS puede exigir si lo considerase necesario, que el contratista se persone en las instalaciones para realizar cualquier tipo de soporte o mantenimiento de la aplicación.

Las actividades identificadas son:

- Gestión y resolución de problemas detectados y no resueltos por el soporte del Centro de Atención a Usuarios del SERMAS
- Instalación de nuevas versiones
- Mantenimiento correctivo de las aplicaciones / corrección de defectos
- Generación de nuevas versiones de las aplicaciones
- El contratista proporcionará la formación necesaria para que el primer y segundo nivel de soporte puedan gestionar las incidencias y problemas correctamente. Esta formación podrá ser solicitada en cualquier momento por parte de la DGSIS
- El contratista será responsable del desarrollo de nuevas versiones
- El contratista será responsable de las revisiones del software



- El contratista será responsable de la instalación de nuevas versiones, revisiones y parches
- El contratista será responsable de la gestión técnica de las aplicaciones

El contratista también será responsable de:

- Registrar, encaminar y cambiar incidencias
- Priorizar incidencias
- Solucionar incidencias, fallos o accidentes
- Monitorizar incidentes de manipulación
- Investigar problemas e iniciar posibles soluciones
- Priorizar problemas
- Comunicar incidentes de manipulación
- Chequear y calificar cambios
- Implementar cambios
- Probar cambios
- Advertencia e informes sobre nuevas funcionalidades
- Informar acerca de las revisiones de software más recientes disponibles

El contratista contará con personal correctamente cualificado para la resolución de incidencias y para el mantenimiento de la aplicación, además de personal cualificado responsable de las formaciones necesarias para la primera y segunda línea de soporte del SERMAS.

4. 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 a la DGSIS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El contratista, 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.

Indicadores para el mantenimiento y soporte

Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Formación	Sesiones formativas por cambios de versión	100% salvo acuerdo	Mensual



Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Subidas de versión	Numero de subidas de versión solicitadas y no realizadas en un plazo inferior a dos meses	0	Mensual
Resolución de soportes	% de soportes resueltos en el plazo máximo de un mes	100% Salvo acuerdo	Mensual
Resolución de Incidencias	% de incidencias de nivel 1 no resueltas en un plazo máximo de 24 horas	< ó = 5 %	Mensual
	% de incidencias de nivel 2 no resueltas en un plazo máximo de 48 horas	< ó = 5 %	Mensual
	% de incidencias de nivel 3 no resueltas en un plazo máximo de 72 horas	< ó = 10 %	Mensual

El nivel de severidad de la incidencia se determinará en función del siguiente cuadro

Nivel Severidad	Descripción
1 = Alta	Imposibilidad total de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.
2 = Media	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.
3 = Baja	Degradación esporádica de funcionalidad.

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PRODUCTO

El software debe permitir una clasificación de la casuística hospitalaria, ofreciendo información en cada caso de la gravedad de la enfermedad y el riesgo de mortalidad del paciente y su impacto en el coste del servicio.



6. ENTORNO TECNOLÓGICO DE INSTALACIÓN DEL PRODUCTO

El sistema deberá poderse instalar en el siguiente entorno operativo:

- Servidor con sistema operativo UNIX Linux Red Hat últimas ediciones
- Servidor de aplicaciones Apache y Tomcat
- Base de datos Oracle 10.g o superior

En cualquier configuración base de las anteriores el sistema deberá funcionar con un rendimiento adecuado, junto con un escalado de espacio en la base de datos como el siguiente, como mínimo: 2,5 Gb: 25.000 – 250.000 registros; 7,0Gb: 250.000 – 750.000 registros; 20Gb: 750.000 registros.

El sistema centralizado se deberá poder instalar en entorno virtualizado con VMware, correspondiente al actualmente implantado en los CPD corporativos del SERMAS.

El sistema deberá funcionar con un sistema de red estándar vía web, y ejecución independientemente del sistema operativo y se deberá comprobar su correcto funcionamiento en las versiones más actuales de dichos entornos.

7. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud la supervisión y dirección del proyecto, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, la suspensión de la prestación si existiese causa suficientemente motivada.

La dirección de proyecto, y en su caso, el responsable de coordinación asignado, será el único interlocutor válido de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria, con el contratista. Sus funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, la calidad de dichos trabajos y tareas, así como de informar la documentación.

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista o por el propio Servicio Madrileño de la Salud como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Servicio Madrileño de la Salud, quién podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista, con la única excepción de los productos Software comercial estándar utilizado.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato o del uso de las aplicaciones informáticas incluidas pudieran corresponderle. En ningún caso el contratista podrá requerir, hacer uso o divulgación de datos, análisis, estadísticas, estudios, documentos o cualquier tipo de información utilizados o elaborados como consecuencia de este Pliego, el contrato que se derive de él y de las aplicaciones informáticas detalladas, ya sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, salvo que se hayan publicado o que el Servicio Madrileño de Salud, a través del director del proyecto, lo autorice expresamente por escrito.



En cualquier caso, el uso de las aplicaciones informáticas objeto de este contrato no implicará en ningún caso la cesión o uso de datos en poder del Servicio Madrileño de Salud.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal. En concreto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), 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 (RDLOPD), y resto de normativa de desarrollo, así como también las previsiones al respecto contempladas en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica

Madrid,

EL DIRECTOR GENERAL DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1036922912570169949257**

ANEXO I

ENTIDAD

H. 12 DE OCTUBRE
H. CENTRAL CRUZ ROJA
H. DE EL ESCORIAL
H. DE LA FUENFRIA
H. DE LA PRINCESA
H. DE MOSTOLES
H.G.U. GREGORIO MARAÑÓN
H. DEL NIÑO JESUS
H. LA PAZ
H. DE GUADARRAMA
H. PRINCIPE DE ASTURIAS
H. V. DE LA POVEDA
H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA
H. RAMON Y CAJAL
H. SANTA CRISTINA
H. SEVERO OCHOA
H. CLÍNICO. SAN CARLOS
H. V. DE LA TORRE
INS. PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN
H. UNIV. DE GETAFE
F. H. ALCORCÓN
H. DE FUENLABRADA
H. DEL HENARES
H. INFANTA SOFÍA
H. INFANTA CRISTINA
H. DEL TAJO
H. DEL SURESTE
H. INFANTA LEONOR
H. PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA

