
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS DEL SOFTWARE PARA EL SISTEMA DE RECONOCIMIENTO DE VOZ EN LOS SERVICIOS DE RADIODIAGNÓSTICO Y MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE Y SUS CENTROS PERIFÉRICOS.

OBJETO

Este contrato tiene por objeto la **actualización y mantenimiento de licencias del software para el correcto funcionamiento del sistema de reconocimiento de voz en los Servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear del Hospital Universitario 12 de Octubre, y sus centros periféricos.**

El objeto del contrato comprende los siguientes elementos:

- Actualización y Mantenimiento de las 120 licencias de SpeechMagic.
- Soporte a usuarios de SpeechMagic en el Servicio de Radiodiagnóstico.
- Soporte a usuarios de SpeechMagic en el Servicio de Medicina Nuclear.
- Tareas presenciales en los centros.

El soporte a usuarios se refiere a actividades relativas al uso, gestión y administración de SpeechMagic vinculado con los sistemas existentes en los servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear del Hospital y sus centros periféricos.

El servicio incluye actividades y tareas in situ en los centros para la configuración, parametrización y formación en las soluciones de reconocimiento de voz en los servicios mencionados.

REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Ámbito del servicio.

El ámbito del servicio cubrirá las instalaciones de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear existentes en el Hospital 12 de Octubre, que se relacionan a continuación:

Instalaciones de Rx

Hospital 12 de Octubre
C.E. Carabanchel
C.E. Orcasitas

Instalaciones de MN

Hospital 12 de Octubre

C.E.Villaverde Cruce

Recepción y registro de incidencias.

Se habilitará un mecanismo de comunicación de incidencias. El servicio de atención telefónica funcionará como mínimo de 8:00 a 15:00, de lunes a viernes.

Las incidencias y consultas objeto de este servicio serán tanto de tipo funcional como técnico. Podrán ser comunicadas tanto por el Servicio de Informática del Hospital, como por los responsables de los Servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear.

Se mantendrá un inventario actualizado de todos los equipos hardware (micrófonos) y licencias de software, con su distribución por centros (Hospital y centros periféricos).

En caso de incidencia grave, que imposibilite completamente el trabajo en el Servicio, el tiempo de resolución no debe superar las 24 horas.

Asistencia técnica para el mantenimiento preventivo y diagnóstico de incidencias de hardware y software básico.

- Si se detecta que la incidencia se debe a un problema de hardware o software de base, la empresa lo notificará al servicio afectado y al Servicio de Informática del hospital para que se proceda a su reparación.
Por software de base se entiende los sistemas operativos, SGBD y cualquier otro requerido para el adecuado funcionamiento de la aplicación y para la gestión operativa y administración (local o remota).
- La empresa se responsabilizará de mantener los valores que se deben asignar a los parámetros de configuración de la base de datos para que el rendimiento del sistema sea óptimo.
- La empresa deberá asesorar al Servicio de informática para la adecuada instalación y tuning de las nuevas versiones. El mantenimiento y distribución del software se llevará a cabo de manera remota, siempre que no existan impedimentos técnicos. De estas actuaciones se informará al Servicio de Informática del centro.
- La empresa deberá realizar, si el Servicio de Informática de los hospitales lo solicita, las instalaciones correspondientes a revisiones de los productos en uso y efectuará el tuning de los mismos. También deberá configurar de nuevo los equipos que hayan sufrido alguna anomalía. De estas actuaciones se informará al Servicio de Informática del centro.

Mantenimiento correctivo de las aplicaciones durante el periodo de garantía.

Mantenimiento correctivo es la actividad consistente en diagnosticar y solucionar incidencias de funcionamiento de una aplicación en producción.

2016-3-42

Durante el periodo de garantía, se garantizarán los servicios derivados de la presente contratación realizando el mantenimiento correctivo.

La empresa será la responsable de diagnosticar la incidencia, diseñar una solución y preparar una revisión correctiva del módulo afectado, para su distribución a todos los centros.

El mantenimiento correctivo deberá realizarse con recursos adicionales sin cargo alguno.

Entorno tecnológico.

El Hospital decidirá en cada momento las versiones que se utilizarán de los productos mencionados. También podrá cambiar algún elemento del entorno tecnológico comunicándolo a la empresa con tres meses de anticipación. El adjudicatario deberá ocuparse de la formación de su personal y de la del personal del Hospital que se asigne a este proyecto.

Estándares corporativos.

La empresa se compromete a adoptar los estándares de metodología de desarrollo y las relaciones de buenas prácticas establecidas en el Hospital Universitario 12 de Octubre.

Características técnicas de la aplicación para su vinculación con el software utilizado en los servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear.

Asegurar el funcionamiento vinculándose con la aplicación utilizada para la generación de informes en los servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear.

La empresa adjudicataria ha de actualizar el kit de desarrollo de software (SDK), para grupos de trabajo profesionales, que incorpora la tecnología base del motor de reconocimiento y diccionarios especializados de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear. Ha de seguir permitiendo la integración del motor de reconocimiento en los sistemas de información de ambos servicios, así como posibles ampliaciones a otros servicios clínicos del Hospital.

Si la herramienta de reconocimiento de voz necesita algún tipo de software para su funcionamiento que actúe como servidor éste ha de poder ser instalado y ejecutado sobre la plataforma existente

Diccionario especializado para Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear.

La empresa adjudicataria ha de mantener:

2016-3-42

- Un diccionario especializado para los mencionados servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear, así como diccionario especializado de Medicina General que permita futuras ampliaciones, a otras áreas clínicas, del uso del reconocimiento de voz para la creación de los informes médicos.

Plazo de ejecución.

Se establece un plazo de ejecución desde la formalización del contrato de cinco (5) días para el perfecto funcionamiento del sistema en los Servicios de Radiodiagnóstico y Medicina Nuclear.

SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Informes de actividad.

Se confeccionará un informe de la actividad realizada en el marco del contrato, que incluirá como mínimo los siguientes aspectos: tareas realizadas, horas realizadas, incidencias asociadas al proyecto.

Adicionalmente, y en el marco de la prestación del servicio, el coordinador técnico del proyecto por parte del Hospital, podrá solicitar aquellos informes que considere oportunos.

Dirección operativa.

Existirá un Comité de Dirección Operativa del Proyecto, formado por el Jefe del proyecto designado por la empresa adjudicataria, el coordinador técnico del proyecto designado por el Servicio de Informática y personal médico o sanitario de los servicios usuarios.

Esté comité tendrá las funciones siguientes:

- ☐ Supervisar cotidianamente el desarrollo de las actividades objeto de este contrato.
- ☐ Facilitar las actividades mixtas en las que participe personal de la empresa adjudicataria y personal del Servicio de Informática.
- ☐ Validar los resultados finales.

La dirección Operativa podrá decidir la constitución de grupos de trabajo mixto con participación de técnicos de la empresa adjudicataria y del Servicio de Informática, determinando las tareas, funciones y competencias de cada uno de sus integrantes.

2016-3-42

Documentación técnica de la oferta

La Memoria Técnica deberá ser clara y precisa, y tendrá una extensión máxima de 20 páginas. Se presentará en formato Word (tamaño de letra Arial 11-12, Times New Roman 12 o similar). Se entregará en soporte papel como base contractual y en soporte electrónico.

La Memoria Técnica contendrá exclusivamente el siguiente apartado:

- Propuesta de planificación y procedimientos de gestión, control y seguimiento de los servicios.

Se podrán presentar de forma adicional, en carpeta separada de la memoria técnica, anexos con cuanta información complementaria se considere de interés.

Madrid, 26 de junio de 2016

LA DIRECTORA GERENTE,



SaludMadrid
Hospital Universitario
12 de Octubre
Comunidad de Madrid
UNIDAD DE CONTRATACIÓN

Fdo.: Carmen Martínez de Pancorbo González

