

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA GEASOFT DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ.

EXPEDIENTE: PNSP 19/2017

Índice

1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Características del servicio.....	4
3.1. Certificado de mantenedor oficial	4
3.2. Instalación y configuración del Sistema.....	5
3.3. Actualizaciones	5
3.4. Mantenimiento correctivo	5
3.5. Mantenimiento preventivo	6
3.6. Proceso de inventariado.....	7
3.7. Formación	7
4. Tiempos de respuesta.....	8
5. Gestión de backup	8
6. Otros	9



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221468040400862263356**

1. Objetivo

El servicio de Esterilización del Hospital Universitario de la Paz dispone del sistema informático GeaSoft para la gestión, control y trazabilidad del proceso de esterilización.

Dicho sistema está constituido por un conjunto de estaciones de trabajo, servidores, software y licencias.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del sistema (hardware y software) GeaSoft instalado en el Hospital y centros dependientes.

Para tal fin se establecen en el presente pliego los requisitos mínimos que ha de cumplir el contrato.

2. Alcance

Dentro del presente contrato se deberá dar soporte y mantenimiento a todo el sistema (equipamiento y software) actualmente instalado en el Hospital.

Además del sistema actual se requiere extender Geasoft al Hospital de Cantoblanco y al Carlos III, lo que implica un incremento del equipamiento y la dotación de 9 nuevas licencias.

Durante la vigencia del contrato se deberá incluir soporte y mantenimiento de todo sistema que se pudiera adquirir, tanto por sustitución del actual como por ampliación de los equipos existentes.

Además del soporte y mantenimiento de todo elemento constituyente del sistema, el contrato ha de incluir la cesión e instalación de las licencias multipuesto que sean necesarias para la gestión, control y trazabilidad del proceso de esterilización, acorde a las dimensiones del Hospital y centros dependientes.

Integraciones

Implementación y mantenimiento de las siguientes integraciones:

- Gestión usuarios mediante LDAP.
- Datos demográficos del paciente para su correcta identificación.



Actualmente la integración se realiza con el HP HIS, pero dado que el Hospital está en proceso de implantación del HCIS, este contrato ha de incluir la nueva integración con el HCIS.

La integración debe incluir tanto las altas de pacientes como las modificaciones de los datos demográficos así como las fusiones de números de historia clínica.

- Envío de informes a la Historia Clínica Electrónica.
- Visualización de la Web de GEASOFT desde los Sistemas de información del Hospital, mediante traspaso de parámetros.

Las integraciones se llevarán a cabo mediante estándares, HL7, WebService.

Implantación actual

Software:

Con el fin de registrar los puntos críticos de información. Geasoft está dimensionado con los módulos necesarios para los servicios de Esterilización, Medicina Preventiva y Quirófanos.

- Módulo de Gestión y Control de Esterilización
- Módulo de Carga de esterilizadores
- Módulo de Descarga de esterilizadores
- Módulo de Salidas
- Módulo de Entradas
- Módulo de Control de Esporas
- Módulo de Quirófanos y Registro Intervenciones

En cuanto al gestor de Base de Datos, Geasoft está implementado en MySQL y MariaDB.

Hardware:

Se detalla a continuación el hardware utilizado actualmente, objeto del mantenimiento:



Hospital La Paz		
Equipo	Marca	Número
Ordenador	Dell Optiplex 740	1
Ordenador	Dell Vostro	4
Ordenador	Lenovo Belinea	1
Ordenador	Otros	6
Impresora TT de Etiquetas	Citizen CL S700	6
Impresora Láser Documentos	Brother HL2035	4
Lector C. Barras Inalámbrico	Unitec	2
Lector C. Barras Inalámbrico	Honeywell 1202g	1
Lector C. Barras Inalámbrico	Argox AS8000	5
Lector C. Barras Inalámbrico	Otros	3

Hospital Cantoblanco		
Equipo	Marca	Número
Ordenador	DELL Vostro 270 MT	1
Impresora TT de Etiquetas	CITIZEN CL-S621 / CLE-720	1
Lector C. Barras Inalámbrico	ARGOX AS8000	4

Hospital Carlos III		
Equipo	Marca	Número
Ordenador	DELL Vostro 270 MT	1
Impresora TT de Etiquetas	CITIZEN CL-S621 / CLE-720	1
Lector C. Barras Inalámbrico	ARGOX AS8000	5

3. Características del servicio

Se relacionan a continuación los requisitos mínimo exigidos.

3.1. Certificado de mantenedor oficial

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato incluye el mantenimiento de un software específico y que por motivos de seguridad y calidad el proveedor del mismo exige que el mantenimiento sea prestado por distribuidores certificados, de lo contrario no garantizan su correcto funcionamiento, se establece como obligatorio que los licitadores posean certificado de autorización del proveedor. **La ausencia de este requisito será excluyente.**



3.2. Instalación y configuración del Sistema

Se asumirán nuevas instalaciones y puestas a punto “in situ” del Sistema de Gestión y Control de esterilización y la configuración de los equipos informáticos. En la adaptación de los equipos a la red del Hospital se trabajará con el Servicio de Informática del Hospital.

Según necesidades el adjudicatario instalará la aplicación en los equipos que sea necesario, tanto en la Unidad de Esterilización, como en Mantenimiento, Medicina Preventiva, Dirección de Enfermería, Supervisión Quirófanos, etc. para que el sistema aporte la funcionalidad exigida.

Los componentes de hardware esclavos de cada ordenador, deben quedar instalados y configurados en el mismo momento a la puesta en marcha del propio ordenador.

Se entiende en este punto como implantación de un módulo los siguientes servicios:

- Instalación
- Configuración de hardware y software.
- Formación del personal nivel usuario.

3.3. Actualizaciones

- Adaptación del software para adaptarlo al sistema de trabajo y requerimientos del cliente, atendiendo futuras demandas tales como cambios en informes, en la impresión de etiquetas, gestión de acceso de usuarios, etc.
- Actualizaciones del software con nuevas versiones del mismo (mínimo una anual) añadiendo nuevas herramientas y mejoras. Incluyendo, en la medida de lo posible, modificaciones particulares del cliente en su licencia/versión.
- Adaptación a nuevo aparataje en la central de esterilización; autoclaves, sondas de metrología externa, esterilizadores de baja temperatura, etc.
- Disponibilidad para migrar del entorno tecnológico actual a las posibles exigencias de las líneas futuras de evolución en las tecnologías de información.

3.4. Mantenimiento correctivo

Incluye la corrección tanto del software como del hardware objeto del contrato.



Dado que el equipamiento es objeto de este contrato, se incluyen en el mantenimiento la administración de los sistemas: sistemas operativos, actualizaciones, parches de seguridad, supervisión de alertas, backups, esto es, todo aquello que pueda incidir en el buen funcionamiento del sistema.

Siempre que sea posible podrá realizarse de forma remota, empleando conexión VPN de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y si por alguna causa no se pudiera solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.

Se deberán realizar todas aquellas actuaciones contempladas en los protocolos de mantenimientos oficiales.

Soporte técnico del Hardware suministrado:

- Limpieza del hardware suministrado.
- Mantenimiento correctivo, resolviendo urgencias dentro de las 48 horas siguientes desde la recepción del aviso.
- Se arreglará cualquier avería en cualquier pieza de hardware suministrada.
- Mano de obra, desplazamiento y piezas de repuesto incluidas.
- Mantenimiento del hardware necesario en stock para atender posibles averías del cliente. En caso de avería urgente, el hardware de repuesto se enviaría en menos de 8 horas laborables.

Soporte del Software suministrado

Tele-mantenimiento por conexión remota mediante VPN para solucionar urgencias e incidencias.

3.5. Mantenimiento preventivo

Mínimo de 4 visitas técnicas al año que incluyen:

- Control técnico del sistema y su correcto funcionamiento.
- Comprobación de bases de datos.
- Comprobación de correcta impresión.
- Comprobación de identificaciones y nomenclaturas para el material.



Realizadas las comprobaciones indicadas, además de todas aquellas que el adjudicatario considere convenientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, deberán llevarse a cabo las acciones correctoras oportunas.

3.6. Proceso de inventariado

El adjudicatario se encargará de introducir en la base de datos todos los datos facilitados por el cliente para el correcto funcionamiento de la aplicación.

3.7. Formación

El adjudicatario se encargará de impartir formación a los usuarios del sistema. Para ello se deberá incluir material didáctico, videos y documentación técnica dirigida a los usuarios del sistema. También se pondrá a disposición del Hospital personal con experiencia en formación y con amplios conocimientos del sistema informático.

Adicionalmente, el personal sanitario tendrá a su disposición un número de teléfono para la resolución de dudas con cobertura 24 x 7.

La formación de personal se realizará en el centro hospitalario, será específica según los siguientes criterios:

- Formación dirigida al usuario básico para el manejo del software suministrado en los diferentes módulos de la aplicación:
 - Formación en el manejo de todos los puestos de la aplicación.
 - Manual de Usuario.
 - Guía de ayuda.
 - Solución de dudas y Teléfono de asistencia.
- Formación técnica específica dirigida al Servicio Informático del Hospital.
- Formación técnica específica dirigida al personal responsable del control y mantenimiento del instrumental quirúrgico.
- Formación específica dirigida a Medicina Preventiva, supervisores y otros:
 - Formación avanzada del modo administrador del sistema.
 - Carga de datos y modificaciones.
 - Explotación de datos.
 - Control trazabilidad material e invalidaciones.



- Solución de dudas.

- Plan de formación continuada:

Siempre que se considere necesario se podrá programar una sesión de formación orientada a la rotación de personal, nuevas incorporaciones, modificaciones y/o actualizaciones de la aplicación.

4. 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.

Se requiere garantizar un tiempo de respuesta máximo ante cualquier incidencia siguiendo los niveles de gravedad que se especifican a continuación:

Tipo	Descripción	Horas
Gravedad muy Alta	Interrupción del servicio sin alternativa	8
Gravedad Alta	Interrupción del servicio con alternativa	24
Gravedad Leve	No interrupción del servicio	72

Se deberá proporcionar un teléfono de atención al cliente para solucionar problemas o dudas que puedan surgir con cobertura 24 x 7.

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado. La resolución de urgencias se deberá realizar dentro de las 48 horas siguientes desde la recepción del aviso.

5. Gestión de backup

- Gestión de copias de seguridad. Configuración del software para realizar copias de seguridad remotas de la base de datos.
- Monitorización de las copias de seguridad realizadas.



6. Otros

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

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

EL DIRECTOR GERENTE DE
ATENCIÓN ESPECIALIZADA ÁREA V,

Fdo.: Rafael PÉREZ-SANTAMARINA FEIJÓO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221468040400862263356**