

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LABORATORIO (SIL) DEL HOSPITAL DE FUENLABRADA (Modulab GOLD) PA S 15/013

1) Objeto del contrato

El mantenimiento del sistema de información que permite la gestión especializada del Servicio de Laboratorio Clínico (incluye Análisis Clínicos, Bioquímica Clínica y Microbiología), el servicio de soporte y las actualizaciones y mejoras del sistema.

Debe incluir:

1. Actualizaciones, "service packs" y "hot fixes", así como soporte remoto y/o presencial a la instalación de los mismos si fuese necesario.
2. Segundo nivel de mantenimiento en horario de oficina, de 08:00 a 17:30 h.
3. Acceso directo a un servicio de soporte telefónico 24x7.

Para garantizar la prestación de esos servicios, los licitadores deberán acreditar la propiedad intelectual de los siguientes productos objeto del contrato *Modulab GOLD* o bien acreditar la correspondiente autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste, que le permita gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación (desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.) así como de evolución de la arquitectura de la solución en su conjunto.

Todo según se detalla en este Pliego.

2) Productos software instalados objeto del contrato

El mantenimiento debe incluir todos los programas *Modulab GOLD* actualmente implementados en el Hospital, así como las actualizaciones y mejoras de las aplicaciones. Los programas *Modulab GOLD* se dividen en cinco módulos que se corresponden con elementos diferenciados y que se detallan a continuación,

- A. Sistema LIS CORE – Conectividad entre el sistema LIS y el Sistema de Información Hospitalaria (HIS) implantado en el hospital y con otras aplicaciones implantadas en el hospital.
- B. Conectividad sistema LIS – Analizadores de Laboratorio
- C. Hardware y software de soporte a LIS
- D. Sistema de petición electrónica y gestión de repeticiones
- E. Visor WEB de resultados

3) Servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada, debe dar cobertura de asistencia técnica a los módulos detallados en el apartado 2 y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados seguidamente:

A. Sistema LIS CORE – Conectividad entre el sistema LIS y el Sistema de Información Hospitalaria (HIS) implantado en el hospital

- a. Se incluirán en este apartado el conjunto de licencias de software implantadas en el Hospital de Fuenlabrada así como el mantenimiento y evolución de la integración con el HIS del hospital, utilizando el estándar HL7.
- b. La conectividad con el sistema HIS deberá garantizar el envío y recepción de :
 - i. Datos demográficos de pacientes (ADT)
 - ii. Peticiones
 - iii. Vuelta de resultados
- c. La conectividad con el sistema externo de gestión del Área de Extracciones de Consultas Externas
- d. La conectividad con el sistema propio de gestión de extracciones en las Unidades de Hospitalización y en las Áreas de Urgencias del Hospital.

B. Conectividad sistema LIS – Analizadores de Laboratorio

- a. Se incluirán en este apartado las conexiones con los analizadores que intercambian información el SIL, en concreto a los que se muestra en esta lista.
 - i. GrifolsWadiana
 - ii. BeckmanCoulterUniCelDxH800
 - iii. BeckmanCoulterUniCelDxH800
 - iv. BrukerMaldiBiotyper
 - v. DadeBehringMicroscan
 - vi. DiaSorinLiaison
 - vii. TechnoMediaBCRobo
 - viii. IrisIQ200
 - ix. IrisIQ200
 - x. ILGEMwebPlus
 - xi. BioMerieuxVitek2
 - xii. TREKDiagnosticSystemsVersaTrek
 - xiii. BioMerieuxBacTAlert3D
 - xiv. GrifolsWadianaASTMFile
 - xv. MenariniAdamsA1cHA8160
 - xvi. MenariniAdamsA1cHA8160
 - xvii. PharmaciaImmunoCAP250
 - xviii. PharmaciaImmunoCAPDataManagerIDM
 - xix. TecanFreedomEvo
 - xx. ILACLTOP
 - xxi. ILACLTOP
 - xxii. ILACLTOP
 - xxiii. HelenaV8DMS
 - xxiv. BeckmanPowerProcessor
 - xxv. BeckmanAccess2
 - xxvi. BeckmanAccess2
 - xxvii. OlympusOLA2500CCM
 - xxviii. AbbottArchitect
 - xxix. BeckmanImage
 - xxx. OlympusAU2700
 - xxxi. OlympusAU2700
 - xxxii. QuantalinkInovaQuantalyser

xxxiii. DiesseChorus

- b. Además, se incluirán dentro del mantenimiento las conexiones especiales que se detallan.
 - i. MGHL7HEPICConnector
 - ii. RochePSM
 - iii. TransferenciaReference
- c. El mantenimiento comprenderá los elementos hardware de comunicaciones entre los sistemas de información y los analizadores, que actualmente se realizan mediante
 - i. Concentradores RS232 a Ethernet
 - ii. Transferencia de ficheros
 - iii. Conexión vía TCP/IP
- d. Dado que los concentradores de conexión RS232 / Ethernet son un punto crítico para el correcto funcionamiento del sistema, su mantenimiento, sustitución y/o reparación correrá a cargo del adjudicatario y queda amparado dentro de este módulo.
- e. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a incluir dentro de este contrato de mantenimiento las nuevas conexiones de analizadores que se precisen, quedando fuera del alcance el coste de los nuevos desarrollos, si fuesen necesarios, que serán a cargo del hospital o de quién éste decida.

C. Hardware y software de soporte a LIS

- a. En este apartado se incluirá el mantenimiento preventivo del hardware y software de terceros (sistema operativo y gestor de base de datos) que soporta al SIL. El mantenimiento activo corre a cargo del hospital al estar incluido en su plataforma de servidores consolidada.
- b. Dentro de este apartado el adjudicatario se compromete a realizar mantenimiento preventivo con objeto de detectar y subsanar en la medida de lo posible, aquellos fallos o anomalías que pueden desembocar en una parada parcial o total del sistema. Este mantenimiento deberá constar como mínimo de las siguientes tareas :
 - i. Revisión del sistema gestor de base de datos Oracle 10g que da soporte al SIL analizando posibles puntos de falla, revisión de rendimiento, copias de seguridad y archivos de bitácora con el fin de anticiparse en lo posible a cualquier incidencia. Esta tarea deberá ejecutarse al menos una vez al mes debiendo informarse de sus resultados al servicio de informática del Hospital. En caso de tener que realizar cualquier actuación como consecuencia de la detección de cualquier incidencia, esta deberá ser siempre consensuada con el Área de Sistemas de Información del Hospital.
 - ii. Revisión de los diferentes Servidores de Aplicaciones que dan soporte al SIL, análisis de los diferentes archivos de bitácora. Esta tarea deberá ejecutarse al menos una vez al mes debiendo informarse de sus resultados al servicio de informática del Hospital. En caso de tener que realizar cualquier actuación como consecuencia de la detección de cualquier incidencia, esta deberá ser siempre consensuada con el Área de Sistemas de Información del Hospital.
 - iii. Revisión de los servidores de conexiones que dan soporte al SIL. Esta tarea deberá ejecutarse al menos una vez al mes debiendo informarse de sus resultados al servicio de informática del Hospital. En caso de tener que realizar cualquier actuación como consecuencia de la detección de cualquier incidencia, esta deberá ser siempre consensuada con el Área de Sistemas de Información del Hospital.

D. Sistema de petición electrónica y gestión de repeticiones

- a. El adjudicatario se compromete a revisar y tener perfectamente operativo el sistema de petición electrónica para la realización de solicitudes analíticas al Laboratorio dado que este podrá utilizarse como plan de emergencia ante una eventual caída prolongada del sistema HIS. Asimismo deberá configurar y mantener activo el sistema de gestión de repeticiones que el SIL provee. Para ello deberá, junto el personal facultativo del centro, mantener activas y agregar aquellas nuevas condiciones que sean necesarias para el correcto funcionamiento del módulo

E. Visor WEB de resultados

- a. El adjudicatario deberá revisar y tener perfectamente operativo el módulo Web de visor de analíticas y asegurarse que dicho módulo permite la modificación de peticiones incorporadas desde HIS de acuerdo a las directrices del personal facultativo. El visor WEB será accesible desde la Intranet del Hospital de Fuenlabrada, solicitando las credenciales apropiadas o desde el HIS del Hospital, utilizando una autenticación integrada (SSO)

4) Servicio de Actualizaciones y mejoras de productos *Modulab GOLD*.

El servicio de actualizaciones a ofertar al Hospital de Fuenlabrada debe incluir los servicios detallados seguidamente:

1. Actualizaciones y mejoras de productos *Modulab GOLD*.

El adjudicatario suministrará al Hospital de Fuenlabrada, sin coste adicional para este último, actualizaciones y mejoras de los productos *Modulab GOLD* y su subsiguiente mantenimiento. Dichas actualizaciones y mejoras podrán incorporar ocasionalmente características adicionales que se pondrán a disposición como opciones. Se incluyen toda actualización de versión.

2. Distribución de actualizaciones y mejoras de productos *Modulab GOLD*.

Aparte del software, cada actualización programada de los productos *Modulab GOLD* deberá incluir:

- (i) Manual de instrucciones (formato electrónico) y ficheros tipo PDF
- (ii) Programas de instalación y conversión, si es necesario.
- (iii) Documentación nueva o actualizada si es requerido.

3. Responsabilidades del adjudicatario durante una actualización de los productos *Modulab GOLD*.

El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada la formación necesaria para una correcta instalación de las actualizaciones.

El Hospital de Fuenlabrada facilitará los medios necesarios para llevar a cabo las actualizaciones en las mejores condiciones posibles.

4. Drivers de conexión de nuevos analizadores al sistema *Modulab GOLD*

Si durante el tiempo de vigencia del concurso fuese necesario desarrollar nuevos drivers de conexión con nuevos analizadores clínicos, el Hospital de Fuenlabrada podrá solicitar el desarrollo de su correspondiente "driver" conforme el siguiente plan de acción:

Previamente a la solicitud de un nuevo driver de conexión de una actualización de éste, el Hospital de Fuenlabrada deberá asegurarse que cada dispositivo tiene las capacidades de conectividad requeridas.

El Hospital de Fuenlabrada comunicará la solicitud de un driver de conectividad con el analizador.

El adjudicatario revisará la solicitud y una vez aprobada, podrá iniciarse el desarrollo de dicho driver de conexión.

5. Soporte clínico y técnico

El adjudicatario proporcionará el soporte técnico mediante un número de atención telefónica así como por medios de correo electrónico, con los criterios de calidad expresados más adelante.

5) Definición del servicio de soporte clínico y técnico

El Área de Sistemas de Información del Hospital efectuará el primer nivel de mantenimiento (soporte al usuario final) y contactará con el adjudicatario como segundo nivel de soporte durante el horario de oficina (de 8:00 a 17:30 horas).

Fuera del horario de oficina, el Área de Sistemas de Información del Hospital, en caso de problemas urgentes, podrá contactar telefónicamente al servicio de urgencias 24*7 del adjudicatario. Se proponen las siguientes opciones para acceder al soporte técnico y clínico según el nivel de prioridad de la consulta de soporte:

- a) En primer lugar, el Hospital de Fuenlabrada podrá enviar sus consultas de soporte vía correo electrónico para consultas no urgentes.
- b) En caso de consultas urgentes dentro del horario de oficina podrá llamar telefónicamente
- c) En caso de emergencia fuera del horario de oficina, el Hospital de Fuenlabrada podrá acceder por vía telefónica al Servicio de Emergencia 24x7 de Soporte. .

1. Tipos de soporte clínico y técnico de los programas *Modulab Gold*

Las consultas/incidencias de soporte clínico y técnico se engloban en tres tipos de consultas:

Consultas/incidencias de Tipo A: Estas consultas implican un análisis y un estudio detallado de una consulta surgida de un error de funcionalidad de los programas *Modulab GOLD*.

Consultas/incidencias de Tipo B: Las Consultas de Tipo B son aquellas que, aunque el Hospital de Fuenlabrada pudiera resolverlas con la ayuda de la "base de conocimiento" de *Modulab GOLD*, de materiales de referencia o cualquier otro tipo de herramienta, el Hospital de Fuenlabrada opta por utilizar los servicios de soporte clínico y técnico del adjudicatario. El adjudicatario deberá ofertar un número de horas anual para este tipo de consultas.

Consultas/incidencias de Tipo C: El adjudicatario ofertará un número de horas anuales para la realización de servicios a medida no incluidas en los apartados anteriores.

2. Tipos de prioridades de consultas/incidencias y procedimientos de entrada

El tiempo de respuesta de las consultas variará según el nivel de prioridad establecida a dicha consulta/incidencia. La clasificación de prioridad de las consultas/incidencias se detalla a continuación:

Prioridad Urgente - Las consultas con una prioridad urgente son provocadas por problemas con un alto grado de gravedad y que no se pueden resolver con una solución temporal. Se trata de consultas que provocan pérdida o alteración de datos y que impiden que el usuario pueda continuar utilizando el sistema para operaciones normales. Estos errores de funcionalidad acostumbran a afectar a múltiples ordenadores y afectan al usuario consecutivamente durante un día.

Prioridad Alta - Las consultas con una prioridad alta son las que limitan o impiden el uso correcto del sistema. Se trata de problemas que se pueden resolver con soluciones temporales y de problemas que no afectan a múltiples ordenadores y que suelen ocurrir esporádicamente (por ejemplo, una vez al día).

Prioridad Media - Las consultas con una prioridad media son las que no impiden que el Hospital de Fuenlabrada continúe utilizando el sistema de una manera eficiente y/o las que no necesitan una atención inmediata. Algunos ejemplos de prioridad media son temas de procesos, consultas de configuración clínica, clarificación de características del producto y consultas con las que el Hospital pide una mejora de la funcionalidad.

Prioridad Baja - Las consultas con una prioridad baja son las que no requieren atención inmediata.

El sistema continúa funcionando correctamente y no altera la recopilación correcta de los datos. Se trataría de consultas sobre el mantenimiento del sistema, de la base de datos y/o optimización de consultas.

El tiempo de respuesta dependerá de la prioridad de la consulta o incidencia:

Procedimiento de entrada de una consulta/incidencia

Prioridad Urgente - El Hospital de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro del horario de oficina o acceder al Servicio de Soporte de Emergencia fuera del horario de oficina.

El adjudicatario dedicará un esfuerzo continuo para resolver la consulta y trabajará conjuntamente con el Hospital de Fuenlabrada para estudiarla a fondo. Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, el adjudicatario organizará una visita personalizada al Hospital.

El adjudicatario responderá la llamada inmediatamente (tiempo inferior a una hora).

Prioridad Alta - El Hospital de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro del horario de oficina o acceder al Servicio de Soporte de Emergencia fuera del horario de oficina.

El adjudicatario programará el esfuerzo requerido para resolver la consulta. · Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, se organizará una visita personalizada al Hospital. El adjudicatario responderá dentro de las primeras 24 horas.

Prioridad Media- El Hospital de Fuenlabrada escribirá un correo-e a la siguiente dirección de correo que indique el adjudicatario. Las consultas que no sean urgentes se resolverán puntualmente durante el horario de oficina.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital de Fuenlabrada para resolver la consulta.

El adjudicatario podrá pedir acceso remoto al Hospital.

El adjudicatario, valorará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario llevará a cabo la intervención en el menor tiempo posible.

Prioridad baja - El Hospital de Fuenlabrada escribirá un correo-e a la dirección de correo que indique el adjudicatario.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital de Fuenlabrada para resolver la consulta. El adjudicatario evaluará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario realizará la intervención en el menor tiempo posible.

6) Condiciones de mantenimiento

a) La administración del sistema hardware/software.

El hospital de Fuenlabrada gestionará de forma autónoma los siguientes aspectos del sistema.

- (i) Administración de usuarios.
- (ii) Mantenimiento de la red del Hospital y del hardware base de los servidores.
- (iii) Contacto principal para todos los usuarios y súper-usuarios para poder reportar los problemas del sistema.
- (iv) Canal de comunicación principal entre el Hospital de Fuenlabrada y el adjudicatario.

b) Administrador de contrato (Adjudicatario)

El adjudicatario nombrará un "administrador de contrato" que será el interlocutor principal en la relación entre el HUF y el adjudicatario. Esta persona deberá estar en posesión de una certificación emitida por el fabricante de *Modulab GOLD*.

c) Comunicaciones

Tanto el adjudicatario como el Hospital de Fuenlabrada deberán mantener una comunicación bidireccional y frecuente en referencia al estado de la instalación, lo que implica un trabajo en común para la resolución de problemas, compilación de información en referencia al estado de las consultas, identificación de prioridades y desarrollo de soluciones.

Para conseguir una comunicación óptima y frecuente, tanto el Hospital de Fuenlabrada como el adjudicatario deberán proporcionar una lista de contactos y sus números de teléfonos respectivos. El Hospital proporcionará una persona de contacto principal para tener una comunicación regular. El adjudicatario deberá designar una persona responsable del proyecto como enlace con el

Hospital. Si se necesitara escalar algún problema, esta persona será la responsable de hacerlo y de comunicar al Hospital el seguimiento del mismo.

Se celebrará una reunión o conferencia telefónica mensual entre el personal del Hospital y el adjudicatario. Las partes designarán de mutuo acuerdo las personas que deban asistir a estas reuniones o conferencias y la fecha y hora de su celebración.

d) Acceso al sistema

El Hospital de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a las aplicaciones del sistema objeto de este concurso instaladas en el Hospital. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos de la LOPD y a respetar los acuerdos de encargado de tratamiento que se anexarán al contrato.

7) Protección de datos y propiedad de los trabajos

La firma adjudicataria deberá cumplir todos los preceptos legales en materia de protección de datos que resulten de aplicación, tanto durante la ejecución del contrato como una vez ésta haya concluido.

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera

incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

- Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

8) Protección del medio ambiente.

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

OBLIGACIONES y PROHIBICIONES:

1. Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
2. Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
3. Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
4. Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
5. Reducción de ruidos y olores.
6. Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.

7. Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
8. Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

CONDICIONES PARTICULARES SOBRE RESIDUOS

9. Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
10. Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.
11. Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).
12. No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).
13. En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

- Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).
- No malgastar el agua.
- Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

9) 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 al Hospital de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El adjudicatario, 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.

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por el Hospital de Fuenlabrada	$\geq 90\%$	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	$\leq 5\%$ sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o sobre la imagen del Hospital de Fuenlabrada	0%	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)=	$\geq 95\%$	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Indicadores para la línea de servicios

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por el Hospital de Fuenlabrada hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0%	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al adjudicatario	5%	Mensual
DE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<=10%	Mensual
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

10) Documentación a entregar

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de *Modulab GOLD*, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de *Modulab GOLD* en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

c) Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

d) Seguridad de la información

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

e) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.

- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

11) Condiciones sobre los RRHH adscritos por el adjudicatario

Los recursos asignados por el adjudicatario a la ejecución del objeto de este contrato, deberán contar con la preceptiva certificación del fabricante del software para ofrecer este tipo de servicios. Deberán acreditar una experiencia mínima de 5 años en la realización de las tareas incluidas en este pliego.

12) Metodología y Calidad

Existe un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor deberá conocer y aplicar en su medida. Además, serán a cargo del contratista las pruebas y posibles adaptaciones del software a cambios en versiones de puesto cliente promovidas por la DGSIS.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto del Hospital de Fuenlabrada establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

13) INCORPORACIÓN AL CONTRATO

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Fuenlabrada, 16 de Septiembre de 2015
EL DIRECTOR GERENTE

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA



Fdo.: Carlos Mur de Viu Bernad



ESTA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL HOSPITAL