

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA HOSPIWIN Y SUS MÓDULOS ASOCIADOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL MEDICAMENTO DISPONIBLE EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMÓN Y CAJAL 2019-4-00001

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es el mantenimiento y actualización de la aplicación informática para la gestión integral del medicamento disponible en el Servicio de Farmacia, en los términos y condiciones contemplados en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

El software que dispone el Servicio de Farmacia, HOSPIWIN 2000 y sus módulos asociados (PrescriWin, OncoWin, TrazaScan, NutriWin, PaciWin, GestockWin, Pacientes externos y ReAd), es el que permite la prescripción, validación farmacéutica, registro electrónico de la administración de tratamientos para pacientes ingresados y ambulantes (incluyendo quimioterapia) y la nutrición parenteral total (NPT) y la prescripción, validación farmacéutica y dispensación de tratamientos para pacientes externos.

El contrato incluirá la atención general de todos los procesos de gestión del medicamento tanto desde el punto de vista logístico con la adquisición, consumo y logística de almacenes, como desde el punto de vista asistencial desde la prescripción hasta la administración del medicamento, además de la integración con la Historia Clínica Electrónica, tal y como justifican la necesidad la Jefe de Servicio de Farmacia y el Jefe de Servicio de Informática en cualquiera de los ámbitos descritos, urgencia, hospitalización o consultas externas.

2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se entiende como mantenimiento correctivo aquel servicio dedicado a la corrección de anomalías, errores, fallos ocultos, defectos o malfuncionamientos de funcionalidades, previas a la adjudicación del presente contrato, que se pongan de manifiesto durante el uso diario de la aplicación por parte de sus usuarios.

Cada cambio derivado del mantenimiento correctivo en el código estándar de la suite objeto del contrato que pueda afectar a funcionalidades, integraciones o modelo de datos deberá ser informado por el contratista al Servicio de Farmacia del HURC para evaluar el impacto del cambio antes de su implantación.

El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de primer nivel para incidencias tecnológicas y un servicio de soporte funcional en el uso del sistema. El soporte técnico al usuario se ofrecerá, en coordinación con el servicio de informática del Hospital Ramón y Cajal, y obteniendo del mismo autorización para acceso remoto a los equipos informáticos del hospital en cada caso si fuera necesario.

El Hospital se compromete a autorizar y proporcionar los accesos remotos (VPN, accesos remotos a servidores o estaciones de trabajo de los usuarios) para el correcto desempeño y soporte al sistema y usuario final.

El soporte funcional se ofrecerá directamente al usuario, a través del mismo canal que se utilizará para el soporte técnico. El soporte deberá ser accesible mediante:

- Correo electrónico único y centralizado para todas las incidencias y consultas.
- Nº de teléfono de soporte gratuito (tipo 900) en horario de atención 24x7, los 365 días del año mientras dure la vigencia del presente contrato.

El adjudicatario se compromete a abordar todos mantenimientos y servicios de integración arriba expuestos, según las necesidades de evolución del Hospital.

3. HORARIO DEL SERVICIO

El licitador ofertará el servicio de soporte y sus canales de comunicación de acuerdo al siguiente horario

- Soporte administrativo: Soporte para consultas funcionales, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.
- Resolución de incidencias técnicas: 24x7, de lunes a domingo, de 0:00 a 24:00

4. CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS POR PRIORIDAD

Tipos de incidencias clasificadas según su gravedad:

- **Prioridad crítica:** no disponibilidad del sistema o de una función crítica del sistema que afecta a múltiples usuarios, que impide llevar a término de forma correcta procesos críticos, que no se pueden posponer ni llevar a término de una forma alternativa.
- **Prioridad urgente:** no disponibilidad de una función que afecta a múltiples usuarios que, aun siendo importante para la operación, se puede posponer o llevar a término de una forma alternativa, aunque sea temporalmente, y no afecta al código fuente del sistema.
- **Prioridad alta:** no disponibilidad de una función que afecta a un usuario que, aun siendo importante para la operación, se puede posponer o llevar a término de una forma alternativa
- **Prioridad normal:** hay pérdida de la calidad del servicio pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas

<u>Concepto</u>	<u>Tiempo de respuesta</u>	<u>Tiempo de resolución</u>
Incidencia Crítica:	< 1 hora 7x24	< 4 horas
Incidencia Urgente:	< 1 hora 7x24	< 2 días laborables
Incidencia Alta:	< 2 hora 7x24.	< 4 días laborables
Incidencia Normal:	< 2 horas horario adm.	< 5 días laborables

Donde:

- **Tiempo de respuesta.** Tiempo desde que la incidencia es comunicada al Help Desk, hasta que un técnico cualificado se pone en contacto con el usuario.
- **Tiempo de resolución.** Tiempo desde que la incidencia es comunicada al Help Desk hasta que se resuelve y cierra.

5. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

El servicio de actualización de la aplicación consiste en cualquier mejora que se pueda aplicar al sistema actual y que incluyen implantación a petición del usuario de cambios en el sistema debido a modificaciones en las especificaciones del mismo.

El adjudicatario se compromete a mantener la aplicación informática para la gestión integral del medicamento en la versión más actualizada y acordada con el Hospital

Será responsabilidad del contratista establecer los requerimientos funcionales y técnicos, la realización de demostraciones, el apoyo al usuario en la descripción y definición de los requerimientos, la confección del documento de requerimientos funcionales y técnicos y toda otra labor de consultoría de implantación de aplicaciones en el alcance de la evolución acordada.

El adjudicatario seguirá el procedimiento establecido por el hospital para cada una de las modificaciones del aplicativo solicitada que contendrá como mínimo los siguientes aspectos:

- Elaboración de un documento con los requerimientos funcionales y técnicos, presupuesto estimativo de las horas de dedicación y de los plazos de entrega; el tiempo de respuesta del documento será como máximo de 10 días laborables
- Asistencia a las reuniones de seguimiento convocadas por el hospital
- Redacción de las actas de la reuniones de seguimiento

6. PLAN DE CONTINGENCIA

El adjudicatario propondrá y detallará un Plan de Contingencia ante caídas del servidor o de la red de datos LAN del Hospital, el cual tendrá que ser validado por el Hospital.

En dicho Plan se especificará cómo actuar y cómo se recogerá la información en el caso de que algún elemento no esté operativo, valorándose la máxima automatización posible, y también se detallará cómo se debe actuar una vez que el elemento vuelva a estar operativo. Se recogerán en el Plan todos los elementos susceptibles de fallo y el impacto que puede tener ante una falla.

El adjudicatario colaborará en toda tarea que le solicite el Comité de Seguridad de la Información del Hospital, en lo que a Evaluaciones y Análisis de Impacto, Planes de Seguridad y otro tipo de tareas relacionada con el Reglamento General de Protección de Datos.

7. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado, y así lo hará constar en su oferta, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en Reglamento General de Protección de Datos (RGPD / GRDP).

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración cualquier uso no previsto en el presente Pliego, en particular, no proporcionará, sin previa autorización del Hospital, copia de los documentos y/o datos a terceras personas, bajo pena de resolución del contrato con pérdida de la garantía definitiva, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que procediera.

LA SUBDIRECTORA DE SERVICIOS CENTRALES

LA SUBDIRECTORA MÉDICA
DE SERVICIOS CENTRALES
Fdo.: Montse Ferré Masferrer

Dra. M. Ferré Masferrer
Subdirectora Médico de Servicios Centrales

Y2380421G
CRISTIAN
EDUARDO
OSTROWSKI (
R: B46012696)

Digitally signed by: Y2380421G CRISTIAN EDUARDO
OSTROWSKI (R: B46012696)
DN: CN = Y2380421G CRISTIAN EDUARDO OSTROWSKI (R:
B46012696), C = ES, O = BAXTER SL
Date: 2019.06.12 16:14:13 +02'00'