

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE ACTUALIZACIÓN
Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ANATOMÍA PATOLÓGICA
PNPS S 19/001**

Introducción

El HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA tiene implantado un sistema de información en el Servicio de Anatomía Patológica, denominado «Novopath»

1. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el Servicio de Actualización del Sistema de Información *Novopath* al Sistema de Información *Vitropath* y el Servicio de Evolución, Mantenimiento y Soporte del Sistema de Información *Vitropath* que permite la gestión especializada del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital de Fuenlabrada, el servicio de soporte y las actualizaciones y mejoras del sistema.

Debe incluir:

- Actualización de la versión actual de la aplicación *Novopath* a la última versión disponible de la aplicación *Vitropath*. Incluirá todos los servicios profesionales necesarios tanto presenciales como remotos para garantizar la correcta actualización de los datos, realizar formación a los profesionales y apoyar en la parametrización de la nueva aplicación a los usuarios clave que el hospital designe.
- Migración de la información disponible en *Novopath* a la nueva aplicación *Vitropath*
- Todas las modificaciones necesarias en la conexión entre el Sistema de Información Hospitalaria (HIS) SELENE y la nueva aplicación *Vitropath* para garantizar el flujo bidireccional de datos entre las dos aplicaciones, incluyendo datos demográficos, asistenciales y cualesquiera otros que se consideren relevantes.
- Conexión de la nueva aplicación *Vitropath* con el software Bio-e-Bank también instalado en el Hospital de Fuenlabrada
- Conexión de la nueva aplicación *Vitropath* con los dispositivos de impresión actualmente instalados en el Hospital de Fuenlabrada y que tienen conexión con la aplicación *Novopath*
- Conexión con la aplicación «Dakolink» que actualmente tiene conexión con la aplicación *Novopath*
- Licencias de usuario concurrentes ilimitadas
- Segundo nivel de mantenimiento en horario de oficina de 09:00 a 18:00 de lunes a viernes

Para garantizar la prestación de esos servicios, los licitadores deberán acreditar la propiedad intelectual de los siguientes productos objeto del contrato: *Novopath* y *Vitropath*, 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 (actualización, desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.) así como de evolución de la arquitectura de la solución en su conjunto.

División en lotes: No

El motivo de lote único es que se trata de un servicio de actualización y mantenimiento que forma una unidad, por lo que no conlleva riesgo de restringir injustificadamente la competencia. Por otra parte la no división en lotes no afecta a la correcta ejecución del contrato.



ORDEN	DESCRIPCIÓN	IMPORTE SIN IVA ANUAL	IMPORTE TOTAL 24 MESES SIN IVA	IMPORTE TOTAL 24 MESES CON IVA
1	Actualización del sistema de información de Anatomía patológica	38.300,00€	76.600,00 €	92.686,00 €
2	Mantenimiento del sistema de información de Anatomía patológica	15.000,00€	30.000,00€	36.600,00€
TOTAL		53.300,00€	106.600,00€	129.286,00 €

Todo según se detalla en este Pliego.

2. Productos software instalados objeto del contrato

El servicio debe incluir la actualización de la aplicación actualmente implementada en el Hospital, Novopath a la nueva versión de la aplicación, denominada Vitropath, así como las actualizaciones y mejoras de esta nueva aplicación.

- Aplicación Novopath.
- Actualización a VitroPath
- Conexión con Bio-e-Bank
- Conexión con dispositivo(s) de impresión
- Conexión con aplicación Dakolink
- Conexión bidireccional con el HIS SELENE usando HL7
- Migración de datos de la versión actual (Novopath) a la nueva versión (Vitropath)

3. Servicio de Actualización y Mantenimiento

El servicio de actualización y mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada, debe dar cobertura de asistencia técnica a los productos detallados en el apartado 2, y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados a continuación. Se define un único lote que se compone de dos elementos.

El elemento 1 comprenderá las tareas relativas a la actualización de la aplicación y los trabajos asociados.

El elemento 2 comprenderá las tareas de mantenimiento evolutivo, correctivo y preventivo de la solución actualizada en el elemento 1.

Nº de Orden 1 – Servicio de Actualización de la Aplicación

1) Actualizaciones de la Aplicación

El adjudicatario suministrará al Hospital de Fuenlabrada, la última versión de la aplicación Vitropath con un sistema de licenciamiento ilimitado que permita un número ilimitado de usuarios concurrentes. El adjudicatario se hará cargo de las tareas técnicas y funcionales necesarias para implantar la nueva versión de la aplicación. El adjudicatario deberá designar un Responsable de Proyecto que será el interlocutor autorizado para todas las comunicaciones con el personal del Hospital. Se deberá diseñar y anexo a la propuesta un plan detallado de las fases de la migración, incluyendo los recursos que proporcionará el adjudicatario y las necesidades relativas al personal del Hospital de Fuenlabrada, tanto facultativo como técnico.

2) Migración de la información almacenada en Novopath a la nueva aplicación.



El adjudicatario acometerá todas las tareas necesarias para garantizar que la información existente actualmente en la aplicación Novopath sea migrada a la nueva aplicación Vitropath. Esta migración de datos estará supervisada por el responsable del Proyecto que el Hospital de Fuenlabrada nombrará. El adjudicatario deberá diseñar y anexar a su propuesta un plan detallado de la migración de datos, con las fases que considere necesarias y los recursos de hardware/software que serán necesarios para realizar esta migración. El Hospital de Fuenlabrada proveerá los recursos hardware/software necesarios para minimizar el impacto de esta migración en la actividad del servicio, poniendo a disposición del adjudicatario dos infraestructuras hardware/software que se usarán, respectivamente, como entorno de pruebas/validación y entorno de producción.

3) Integración el HIS (SELENE) del Hospital de Fuenlabrada

El adjudicatario realizará todas las tareas necesarias para realizar la integración de datos (demográficos y asistenciales) entre el HIS y la nueva aplicación (Vitropath). El hospital nombrará un responsable técnico de esta integración y que, en contacto con el responsable del proyecto nombrado por el adjudicatario, diseñará la integración de forma que el flujo de información entre ambos sistemas sea el más amplio posible en función de las capacidades de ambas aplicaciones. El adjudicatario deberá diseñar un plan que anexará a su propuesta con el detalle de la integración actual y los cambios necesarios para la nueva aplicación. El adjudicatario se hará cargo de los costes de integración que puedan derivarse la conexión con el HIS (Selene)

4) Parametrización de la nueva aplicación. Formación a usuarios claves

El Adjudicatario deberá diseñar y anexar a su propuesta un plan detallado de las tareas de parametrización necesarias para la puesta en marcha de la nueva aplicación. El Hospital de Fuenlabrada designará uno o más usuarios clave que serán los únicos interlocutores autorizados para la definición de la parametrización de la aplicación. El plan incluirá sesiones de formación específica para usuarios avanzados.

5) Formación a usuarios

El adjudicatario deberá diseñar y anexar a su propuesta un plan detallado de formación a usuarios finales, que deberá incluir sesiones de formación específicas para facultativos, técnicos de anatomía patológica y administrativos del Servicio de Anatomía Patológica

6) Conexión con dispositivos de impresión

El adjudicatario realizará las tareas necesarias para realizar la conexión de los dispositivos de impresión a la nueva aplicación.

7) Conexión con Dakolink

El adjudicatario realizar las tareas necesarias para realizar la conexión de la aplicación Dakolink con la nueva aplicación Vitropath.

N.º de Orden 2 – Servicio de Mantenimiento

1) Mantenimiento preventivo

El adjudicatario definirá un plan de mantenimiento preventivo de la aplicación, en el que detallará las tareas que se deben realizar de forma periódica encaminadas a garantizar la ejecución de la aplicación sin fallos. Este plan detallará las tareas que asumirá el adjudicatario y aquellas que, por



operativa, deberán ser ejecutadas por el personal del Área de Sistemas de Información o del Servicio de Anatomía Patológica

2) Mantenimiento evolutivo y correctivo

El adjudicatario definirá un plan de mantenimiento evolutivo y correctivo de la aplicación, en el que detallará los flujos de resolución de incidencias, indicando los mecanismos de notificación de incidencias, los circuitos de escalado y resolución y los tiempos requeridos para resolver cada tipo de incidencia.

3) Actualizaciones del software

El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada cuantas actualizaciones de software publique. El adjudicatario deberá informar adecuadamente al Hospital de Fuenlabrada de la disponibilidad de la nueva actualización y diseñará y presentará un plan de trabajo para la implementación de la actualización.

4) Acceso a la información en formato nativo.

El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada, el modelo de datos completo de la aplicación y permitirá el acceso de personal del Área de Sistemas de Información a los datos almacenados en la base de datos de la aplicación en formato nativo usando herramientas de extracción de datos.

5) Formación a superusuarios y usuarios de la aplicación.

El Hospital podrá requerir la impartición de sesiones de formación (presenciales u online) a estos grupos de usuarios

Usuarios técnicos administradores de la aplicación.

Usuarios Clave (superusuarios) que actúen en representación de los profesionales del servicio.

Usuarios finales

Estas sesiones de formación podrán estar encaminadas a la formación en nuevas funcionalidades incluidas en las nuevas versiones y/o actualizaciones del producto o sesiones de refresco del uso de las funcionalidades existentes de la aplicación.

4. 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 durante el horario de oficina (de 9:00 a 18:00 horas).

Se proponen las siguientes opciones para acceder al soporte técnico y clínico según el nivel de prioridad de la consulta de soporte:

- En primer lugar, el Hospital de Fuenlabrada podrá enviar sus consultas de soporte vía **correo-e** o a través de la herramienta de soporte centralizado de CESUS
- En caso de consultas urgentes dentro del horario de oficina podrá llamar telefónicamente a los teléfonos que el adjudicatario podrá a disposición del Hospital.

Tipos de soporte clínico y técnico de los programas Novopath y Vitropath

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



- **Consultas de Tipo A:** Estas consultas implican un análisis y un estudio detallado de una consulta surgida de un error de funcionalidad de los programas Vitropath
- **Consultas 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 materiales de referencia de Vitropath 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 de Tipo C:** El adjudicatario ofertará un número de horas anuales para la realización de servicios a medida no incluidas en los apartados anteriores

Tipos de prioridades de consultas y procedimientos de entrada

El tiempo de respuesta de las consultas variará según el nivel de prioridad establecida a dicha consulta. La clasificación de prioridad de las consultas 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:
Se definen los siguientes tiempos de respuesta ante las consultas

- **Urgente** - El Hospital de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro 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).



- **Alta** - El Hospital de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro 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.
- **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, valorará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en una futura actualización del software
El adjudicatario llevará a cabo la intervención en el menor tiempo posible.
- **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 una futura actualización del software
El adjudicatario realizará la intervención en el menor tiempo posible.

5. Condiciones de mantenimiento

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 y software de terceros.
- (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.

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.

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 trimestral 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.

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 del RGPD y a respetar los acuerdos de encargado de tratamiento que se anexarán al contrato.

6. 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 normativa vigente en relación con la protección de datos, 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 el RGPD. Las obligaciones derivadas de esta 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.

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.

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.

7. 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.

8. 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	>=90%	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que	<=5% sobre total de	Mensual



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		el usuario considera no resueltas	incidencias resueltas en el mes	
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. máx. después de su resolución)	> =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



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
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

9. 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 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 **Vitropath**, 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 **Vitropath** 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:

- o Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- o Seguridad del acceso a los datos.
- o Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- o Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- o Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

10. 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.

11. Incorporación al contrato.

Las especificaciones técnicas, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, serán incorporados como estipulación al Contrato que se suscriba con el/los adjudicatarios

CONFORME:

Fuenlabrada, 1 de marzo de 2019
EL DIRECTOR GERENTE
Fdo.: Carlos Mur de Viu Bernad

**EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA**



ESTA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL HOSPITAL

