

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE “MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE DIRECCIONAMIENTO Y LLAMADA PARA PACIENTES EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS Y C.I.D.T. FRANCISCO DÍAZ ” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD POR EXCLUSIVIDAD

CONTENIDO

- 1.- INTRODUCCION**
- 2.- OBJETO**
- 3.- DESCRIPCION**
- 4.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO (Orden 1.1)**
- 5.- SOLUCION MANTENIMIENTO EVOLUTIVO (Orden 1.2)**
- 6.- EXTENSION DEL SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO Y LLAMADA DE PACIENTES (Orden 1.3)**
- 7.- EQUIPAMIENTO**
- 8.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**
- 9.- SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD**
- 10.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO: CONDICIONES Y OBLIGACIONES CONTRATISTA**
- 11.- PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES**

1.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario Príncipe de Asturias pretende mantener, renovar y actualizar su Sistema Informático de Direccionamiento, identificación y organización de turnos de Consultas Externas, Admisión y Urgencias para los pacientes que acuden al centro, considerando como centro tanto el propio Hospital como su centro de especialidades CIDT Francisco Díaz.

2º.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es dotar al Hospital Universitario Príncipe de Asturias y sus CEPS dependientes de un mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo durante la vigencia del contrato.

Dicho objetivo se llevará a cabo mediante la contratación del servicio de mantenimiento tanto del hardware como del software utilizado.

Se divide en los siguientes números de orden:

Orden 1.1: Mantenimiento preventivo, correctivo

Orden 1.2: Solución mantenimiento evolutivo

Orden 1.3: Extensión del sistema de direccionamiento y llamada para pacientes

3.- DESCRIPCIÓN

En la actualidad se dispone de un sistema de Direccionamiento y Llamada para pacientes de la Empresa QMATIC SISTEMAS S.A.U. con el software QWIN. La versión de software que se está utilizando

actualmente es QWIN 55.01, pero el mantenimiento contratado debe ser capaz de dar el mismo servicio con la versión de software Orchestra o versiones superiores, dando cobertura a las necesidades futuras del Centro y del Servicio Madrileño de Salud, compatible con la historia clínica digital de próxima implantación.

Deberá ser compatible con W8.1 o superior.

El sistema estará plenamente integrado con:

- 1.- La intranet del Hospital
- 2.- El sistema HP-HIS.
- 3.- Integración vía HL7 con Historia Clínica Electrónica (HP-HCIS)

4.- ORDEN 1.1

Mantenimiento preventivo, correctivo.

4.1 Realizar el mantenimiento preventivo, correctivo, técnico-legal adecuado a los sistemas de direccionamiento y llamada para pacientes instalados en el Hospital, durante la vigencia del contrato.

En la memoria técnica se incluirá un Programa de Procedimientos De Mantenimiento que el adjudicatario piensa llevar a cabo sobre los equipos incluidos en este contrato y sus componentes y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos desde el punto de vista funcional, de seguridad y de rendimiento.

El programa de Mantenimiento Preventivo tendrá el objeto de minimizar el riesgo de aparición de averías sobre el equipamiento objeto del contrato.

Soporte preventivo

Con el objeto de minimizar el riesgo de aparición de averías sobre el equipamiento objeto de este pliego el personal del adjudicatario prestará un soporte de mantenimiento preventivo, según las condiciones que a continuación se detallan.

- Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos físicos dependerán de la naturaleza de los mismos. En el caso de que dichos trabajos requieran una parada planificada del mismo, será notificado por parte del adjudicatario al Área de Sistemas de Información, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la realización de la parada.
- El adjudicatario aportará un Plan de Soporte Preventivo en donde se especificará de forma detallada cómo se realizarán las tareas de soporte preventivo durante la vigencia del periodo de garantía del contrato, e incluirá la periodicidad de las revisiones y el detalle de las pruebas que se realizarán durante las mismas.
- El adjudicatario elaborará en cada revisión preventiva efectuada un documento informativo en el que, al menos, se recojan de forma resumida las actuaciones efectuadas así como los posibles riesgos detectados y las actuaciones recomendadas para que el sistema funcione de forma adecuada.

Soporte correctivo

Este tipo de soporte engloba la resolución de incidencias que puedan surgir en el equipamiento objeto del presente PPT y que implique una pérdida de funcionalidad ya sea debido a errores de HW o de SW y también su gestión diaria.

El adjudicatario deberá realizar un Protocolo de Soporte Correctivo y de Contingencia donde se detallarán los procedimientos a seguir en caso de averías, pérdidas o degradación de la funcionalidad que incluirá los mecanismos de contacto, tiempos de respuesta, procedimientos de actuación, etc.

El adjudicatario proporcionará los servicios de administración, soporte y mantenimiento, integraciones y licencias de la infraestructura tecnológica implantada

La cobertura del servicio perseguido con este contrato, será la adecuada para dar respuesta a las distintas necesidades que puedan producirse durante la utilización del sistema. .

Los trabajos a realizar Debe incluir el desplazamiento de personal Qmatic a las instalaciones del HUPA y CIDT.

El mantenimiento hardware correctivo incluye el envío de los correspondientes repuestos originales o la reparación "in situ" de los elementos dañados. Los costes de instalación, reparación y reposición (tiempo y gastos) están incluidos.

Se rellenará un informe de cada una de las actuaciones realizadas en el mantenimiento.

Equipamiento.

La relación detallada del equipamiento objeto de mantenimiento figura en el anexo adjunto, si bien a nivel general, se puede desglosar en:

HUPA	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Ordenador servidor del sistema	4
Interface externo Qwin en red	3
Dispensador tickets Touch Screen	5
Display puesto atención	38
Terminal virtual de puesto de atención	106
Codificador de Video	2
Reproductor DVD con TDT	2
Ordenador multimedia	32
Monitor profesional blindado 42" + soporte	10
Monitor profesional blindado 32" + soporte	22
Conjunto multimedia de 22" + soporte	2

CIDT	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Servidor Power Edge	2
Interface externo Qwin en red	1
Dispensador tickets autoservicio	1

Dispensador tickets Touch Screen	2
Terminal virtual de puesto de atención	102
Dispensador tickets sobremesa	6
Conjunto Multimedia	33
Display de puesto de atención	96

5.- ORDEN 1.2

Solución mantenimiento evolutivo

Debido a las futuras necesidades/cambios motivados por la llegada de la Historia Clínica Electrónica, surge la necesidad de evolucionar el software a una plataforma compatible con todo el parque hardware existente. La plataforma debe consistir en una solución modular que permita gestionar de forma centralizada todo el sistema bajo la misma solución. Debe estar basada en una plataforma 100% web, utilizando una combinación de componentes actuales y existentes en el mercado.

La solución debe ser totalmente integrable con HP-HCIS.

6.- ORDEN 1.3

Extensión del Sistema de direccionamiento y Llamada para pacientes:

Debido a las futuras necesidades de incorporar al sistema nuevas consultas/espacios, motivados por decisiones estratégicas por parte de la Dirección del HUPA se contemplarán un total de 40 nuevos puestos/usuarios, 5 pantallas multimedia para áreas de espera y 1 kiosk para la recepción del Servicio. Todos estos elementos serán designados libremente por la Dirección del Hospital.

El licitador deberá desglosar su oferta económica, indicando los precios unitarios por unidades/elementos.

ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NÚMEROS DE ORDEN:

7.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Hospital Universitario Príncipe de Asturias la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

8.- SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario se compromete a cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa sobre protección de datos de carácter personal. En concreto, observará las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno al HUPA, sin el consentimiento de éste.

- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del HUPA, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del HUPA para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

9º.- REQUISITOS TECNICOS

Línea de soporte telefónico/servicio remoto y asistencia in situ

Cobertura ilimitada de las llamadas técnicas necesarias tanto para consultas como para reparaciones remotas así como visitas in situ.

Formación Adicional

Se incluye 1 formación adicional al año que podrá ser usada por el hospital para formar a nuevos empleados o reforzar conocimientos a los ya existentes.

Modificaciones en la integración HL7

Con el objetivo de adaptarse a nuevas prestaciones o necesidades surgidas en las integraciones mediante lenguaje HL7 con el HIS o HCE del hospital el contrato cubrirá cuantas modificaciones en la integración sean necesarias durante el periodo de ejecución del contrato.

10º.- NIVELES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (ANS)

De acuerdo con la severidad de las averías detectadas, estas serán clasificadas en tres niveles:

1. **Crítica:** da servicio a número muy elevado de usuarios o la pérdida de servicio incide gravemente sobre el negocio / imagen.
2. **Grave:** presta servicio a un elevado número de usuarios o la pérdida del servicio incide significativamente en el negocio / imagen.
3. **Leve:** proporciona servicio a un número limitado de usuarios o la pérdida del servicio incide levemente en el negocio / imagen.

La criticidad será asignada por los responsables del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar su desacuerdo, y se tratará este aspecto en la siguiente reunión de seguimiento del servicio.

A la hora de atención y resolución de incidencias se distinguirá entre tiempo de respuesta y tiempo de resolución. Por un lado, se define:

- **tiempo de respuesta:** tiempo máximo contado a partir del aviso de incidencia hasta que el personal técnico del adjudicatario contacte con el personal técnico del Hospital, incluida la presencia in-situ si fuera necesario.
- **tiempo de resolución:** tiempo contado a partir del diagnóstico de la incidencia por el personal técnico de la empresa adjudicataria hasta que la incidencia sea resuelta.

Si la resolución superase los tiempos indicados, el equipamiento afectado debería ser sustituido por otro de similares características hasta la reposición del original.

El adjudicatario debe proporcionar un sistema de reporte de incidencias de modo que quede constancia de los tiempos en los que se produjo la incidencia y el tiempo invertido a su resolución. Los datos proporcionados por este sistema serán analizados de forma mensual o trimestral mediante los diferentes informes de actividad.

Se establecen como tiempos máximos de respuesta/resolución en horas laborables (para un mes natural) de incidencias:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de Solución
Crítica	< 30 minutos	< 2 horas
Grave	< 2 horas	< 12 horas
Leve	< 2 horas	< 24 horas

Los niveles de servicio relativos a la Gestión del Servicio serán

INDICADOR DE NIVEL DE SERVICIO	PERIODICIDAD
Informe de seguimiento de ANS	Mensual
Reunión de seguimiento del Servicio	Semestral
Informes de soporte correctivo	Trimestral
Informes de soporte preventivo	Trimestral

Es posible que para la resolución de las distintas incidencias sea necesario el desplazamiento de un técnico a las instalaciones del Hospital o del Centro de Especialidades, en este caso se aplicarán los tiempos anteriormente especificados y el hospital no incurrirá en ningún gasto adicional por este concepto.

Si el adjudicatario lo considera conveniente podrá dejar en depósito en el hospital elementos que considere necesarios para la reparación de los elementos averiados, y minimizar así los tiempos de respuesta y de resolución. Los técnicos del hospital podrán efectuar las actuaciones acordadas con el adjudicatario, en horario de 8 a 15 h, siempre que los mismos cuenten con la capacitación técnica proporcionada por el adjudicatario.

En el supuesto de tener que utilizar alguno de estos elementos, el adjudicatario deberá reponer el elemento utilizado en el tiempo de resolución asignado según la criticidad de la avería.

Se facilitará un número de asistencia telefónica operativo 24 h. x 7 días a la semana.

11º.- PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria del contrato cumplirá en todo momento con la legislación medioambiental vigente relacionada con la prestación de sus servicios, no pudiendo eximirse de hacerlo por desconocimiento de la misma. Su personal estará debidamente formado en materia de buenas

prácticas ambientales, especialmente en lo que a segregación y gestión de residuos se refiere (tanto peligrosos como no peligrosos). La empresa adjudicataria deberá aportar toda la documentación que evidencie el cumplimiento de lo anteriormente especificado.

En consonancia con la política ambiental del HUPA, la empresa adjudicataria incorporará las mejores técnicas disponibles para la prevención de la contaminación y minimizará los impactos que su actividad pueda producir en el entorno, ayudando así a hacer de éste un hospital sostenible medioambientalmente. Todo daño causado por un incidente ambiental debido a una mala práctica profesional durante la prestación de sus servicios deberá ser reparado por la empresa adjudicataria.

Igualmente la empresa adjudicataria coordinará con el Hospital, en su caso, las actividades en materia de coordinación de actividades empresariales previstas en la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales y normativa de aplicación.

Alcalá de Henares, a 16 de abril de 2019

EL VICECONSEJERO DE SANIDAD

P.D. EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS

(Resolución de 25/02/2011, BOCM nº76, de 31/03/2011)

P.A. EL DIRECTOR MÉDICO

ATENCIÓN
P.A. EL DIRECTOR MÉDICO

Fdo.: José Gilberto González Antón

Fdo.: José Gilberto González Antón

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA.

