

A/SER-030537/2019

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN INTEGRAL DE DOCUMENTACIÓN Y CAPTURA ENDOBASE

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### 1.1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es el servicio **de mantenimiento del sistema informático de gestión integral de documentación y captura de imágenes ENDOBASE**, instalados en el Hospital Universitario de Móstoles, personalizando dicho servicio a las necesidades actuales del Centro.

### 1.2 ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio corresponderá al mantenimiento de los productos ENDOBASE instalados en **5 puestos** del centro con la siguientes ubicaciones:

- 3 puestos de Digestivo (2 en Endoscopias y 1 en la torre móvil),
- 1 puesto de Neumología,
- 1 puestos en ORL,

El contrato soportaría sin incremento presupuestario hasta de 1 licencia más que pudiera necesitar el Hospital.

No se considerarán productos ENDOBASE todos los aparatos añadidos como accesorios posteriormente a la instalación, como impresoras, módems externos, etc.

La adjudicataria deberá acreditar la posesión de la Certificación ISO 9001:00 e ISO 13485:04 en el Servicio de reparación.

## 2.- CONDICIONES DE MANTENIMIENTO

El alcance del servicio a prestar en relación a los equipos relacionados incluye los siguientes conceptos:

### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio debe contemplar:

- Cuando sea necesaria una actuación correctiva presencial o por vía remota, ésta se llevará a cabo en el plazo de 24 horas en días laborables para la resolución de la incidencia.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1018548790140264996219**

- Una formación adicional por cada año para el personal del Hospital para formar a nuevos empleados o reforzar conocimientos a los ya existentes.
- Integraciones de la totalidad de variaciones del lenguaje HL7/Dicom con el SELENE del Hospital.

## **MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Una vez al año se realizará un mantenimiento preventivo sobre el servidor y Las estaciones de trabajo de Endobase con objeto de poder detectar y corregir problemas potenciales y asegurar así el correcto funcionamiento de los equipos a lo largo del tiempo.

## **LINEA TELEFÓNICA DE SOPORTE**

El teléfono de atención telefónica tendrá servicio 24h/365 días, al que se podrán dirigir las incidencias de los equipos. Si no se pudiera resolver la incidencia telefónicamente o actuación remota, se hará una visita "in situ". Cobertura ilimitada

## **3.- INFORME DE ACTUACIÓN**

Al final de cada visita de actuación, el técnico de la empresa contratista completará un informe de actuación, en el que se indicará el nombre del técnico, la fecha, las horas trabajadas, el motivo de actuación, la naturaleza de las anomalías encontradas, el trabajo efectuado y de las piezas revisadas o sustituidas.

Este informe se hará por triplicado, firmado por el Responsable del contrato del Hospital y el técnico del contratista. Un ejemplar quedará en poder del Responsable del contrato.

## **4.- CONFIDENCIALIDAD**

El contratista se obligará a mantener en estricta confidencialidad los datos que como consecuencia del servicio a realizar pueda tener tanto respecto del Hospital como de los pacientes y terceros de éste, de acuerdo a la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Junto a la firma de contrato será obligatoria la firma de un contrato específico de confidencialidad de "encargado de tratamiento".

Vº Bº

RESPONSABLE DE INFORMÁTICA

EL DIRECTOR GERENTE

