

<b>PLIEGO DE BASES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN GLIMS DEL SISTEMA DE GESTION DEL LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA.</b>
--

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Mantenimiento de una aplicación para la gestión de datos microbiológicos, peticiones, validación de resultados y envío de resultados a la intranet (CyberLab) del hospital, integración con la Plataforma "PACIENTE", y aquellas otras departamentales que requieran datos de GLIMS.

Adaptación del programa al RD Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud.

Integración con el Directorio Activo del Hospital e implementación de trazabilidad de acceso de los usuarios para cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías Digitales.

## **CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA**

**GLIMS, Global Laboratory Information Management System**, es una aplicación modular que puede gestionar un laboratorio de Microbiología, es decir Bacteriología, Serología y Virología.

Así, existen módulos de Microbiología, Conexión con HP-HIS, Anatomía Patológica, Módulo HLA, Facturación, Estadísticas, Impresión de etiquetas, Módulo Archivo de Datos (mediante XML).....

El programa GLIMS contiene un módulo integrado de microbiología que sirve como soporte para todos los diferentes pasos que se toman en el curso de un examen de microbiología (injertos, microscopias, procesamiento, conclusiones finales):

El programa GLIMS permite almacenar antibióticos, microorganismos y portadores así como imprimir etiquetas parametrizables. Se ha desarrollado una única pantalla para poder registrar los organismos detectados, peticiones de prueba adicionales, antibiogramas completos, formular conclusiones finales y validar los exámenes microbiológicos.

Características:

- Almacén de datos microbiológicos específicos (cepario)
- Integración con otros módulos
- Múltiples especímenes por orden
- Rápida recuperación de la historia del paciente
- Soporte al sistema experto
- Alarmas y flags configurables por el usuario
- Interfaces dedicados a microbiología
- Múltiples formatos de resultados (RIS, Agar, E-test)
- Informes de microbiología configurables por el usuario

### **HIGHLIGHTS DEL PROGRAMA GLIMS**

- Gestión de Infecciones nosocomiales
- Gestión de infecciones duplicadas
- Infecciones cruzadas
- Exportación estadísticas (automatizadas) exclusivamente de microbiología (aislamientos, resistencia, actividad) a Excel y HTML.
- Cumple la norma ISO9001:2000
- Módulo de epidemiología
- Envío de informes vía e-mail, garantizando la privacidad y la seguridad de datos personales
- Sistema experto integrado: enmascarar de forma automática antibióticos en los informes, envío de alertas de infecciones de "declaración obligatoria" via e-mail a las plantas, etc....
- Vínculos desde GLIMS con documentos de calidad (MS Word, HTML, Excel) → Procedimientos de Normalización de Laboratorios
- Todas las fases analíticas de la muestra microbiológica queda registrada: siembra, lectura, microscópica, validación técnica, validación final.
- Trazabilidad completa desde la preanalítica → postanalítica

## **2. COLABORACION DE LAS PARTES**

**2.1.** El adjudicatario designará a una persona encargada de la buena ejecución de la prestación de mantenimiento.

**2.2.** El Hospital designará a un interlocutor competente (previamente formado a la parametrización y a la utilización del programa informático) que lo representará ante el adjudicatario.

**2.3.** El Hospital deberá proporcionar al personal del adjudicatario encargado de la realización de las prestaciones de mantenimiento todos los documentos, información y otros elementos existentes necesarios para la buena comprensión del problema planteado.

**2.4.** Si durante la prestación de mantenimiento apareciera una dificultad, será necesaria una colaboración entre las partes que comprometa a alertarse y a concertarse lo más rápidamente posible con el fin de establecer, en el menor plazo, la mejor solución posible.

### **3. PRESTACIONES**

#### **3.1. Asistencia telefónica y tele-asistencia**

##### **3.1.1. Asistencia telefónica**

Esta asistencia consistirá en proporcionar, por teléfono, al hospital las explicaciones de las que tenga necesidad para definir, comprobar y solucionar las anomalías que pueda encontrar en la utilización del PROGRAMA INFORMÁTICO. Este servicio será accesible al hospital vía telefónica, en las condiciones descritas en el apartado "PROCEDIMIENTOS de INTERVENCIÓN".

##### **3.1.2. Tele-asistencia**

Este servicio tendrá por objeto permitir al adjudicatario diagnosticar y/o corregir las anomalías del PROGRAMA INFORMÁTICO y/o aportar soluciones de rodeo, conectándose mediante los medios proporcionados por el cliente su sistema.

Cuando proceda, y en la medida de lo posible, el adjudicatario realizará a distancia las correcciones convenientes.

El tiempo de asistencia telefónica y tele-asistencia se limitarán a la cuota del contrato en vigor.

#### **3.2 Mantenimiento correctivo**

El adjudicatario garantizará un mantenimiento correctivo, es decir, una corrección de las instrucciones consustanciales al PROGRAMA INFORMÁTICO que sean causa de anomalía de funcionamiento. Podrá recurrir a una solución de rodeo. Sólo se tendrá en cuenta la anomalía de funcionamiento reproducible que se traducirá en resultados intrínsecamente erróneos con relación a la documentación correspondiente en poder del usuario.

Sobre llamada telefónica del Hospital y en las condiciones descritas en el artículo "PROCEDIMIENTOS de INTERVENCIÓN", el adjudicatario proporcionará al hospital la información necesaria para intentar solucionar la anomalía de funcionamiento por todos los medios que están a su disposición, como mantenimiento a distancia, teléfono, fax, etc.

#### **3.3 Actualizaciones**

El adjudicatario proporcionará actualizaciones del PROGRAMA INFORMÁTICO. Se entiende por "actualización del PROGRAMA INFORMÁTICO": las posibles compilaciones de correcciones de anomalías, las mejoras y nuevas versiones del PROGRAMA INFORMÁTICO. Incluirán, cuando proceda, la actualización de la documentación.

El adjudicatario proporcionará las actualizaciones del PROGRAMA INFORMÁTICO anteriormente mencionadas al hospital, en todos los soportes y por todo medio, según una periodicidad pactada con el hospital. Todas las aplicaciones de parches, instalación de actualizaciones, etc, las realizará el adjudicatario si coste alguno.



### **3.4 Instalación in situ de las actualizaciones y formación in situ a la utilización de las nuevas funcionalidades (exclusividad contrato GOLD)**

Esta prestación consistirá en la instalación in situ de la actualización del PROGRAMA INFORMÁTICO. Se desarrollará en tres fases distintas:

1. La instalación de una base de pruebas con la nueva versión.
2. Una sesión de un día de formación de un grupo de máximo 8 usuarios de las nuevas funcionalidades sobre la base de pruebas actualización. Estará a cargo del Hospital difundir la información hacia todos los demás usuarios o pedir al adjudicatario un presupuesto complementario de prestaciones de formación personalizadas.
3. La migración de la base de producción, comienzo de la nueva versión, pruebas de las conexiones de los autómatas y acompañamiento de los usuarios durante esta fase de comienzo (el hospital junto con el adjudicatario fijará el número de días y el número de participantes).

### **3.5. Asesoramiento in situ**

Esta prestación consistirá en la prestación in situ en los días y fechas del año acordados entre el Hospital y el adjudicatario. El objetivo de estas intervenciones será tratar de los temas, que no están cubiertos por los apartados 3.1, 3.2, 3.3, 3.4.

### **3.6. Funcionalidades de Trazabilidad**

El adjudicatario se compromete a incluir un módulo de trazabilidad para que el hospital pueda visualizar y gestionar todas las acciones realizada por los usuarios del sistema, a saber:

#### ***a. Acceso a las sesiones de los usuarios***

Selección de usuarios que han accedido al sistema por un periodo de tiempo y éxito del intento de conexión y motivo en caso de fallo, con información del tiempo de inicio de conexión, duración de la conexión, identificación del usuario, IP de la máquina en la que realizó la conexión, punto de entrada,

#### ***b. Acceso a las acciones realizadas por los usuarios***

Trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios, como: fecha y hora de la acción, ejecutor de la acción (persona o aplicación), identificación del paciente, acción de la petición, etc.

#### ***c. Acceso a las acciones realizadas sobre un paciente***

Trazabilidad completa de todas las acciones y tareas realizadas por el propio paciente. La aplicación deberá sincronizarse y autenticar a los usuarios mediante LDAP (Active Directory).

#### 4. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS

- ✓ Las intervenciones in situ además de las prestaciones previstas en el artículo 2.4 y 2.5
- ✓ Las prestaciones de conformidad con la explotación del sistema: ajuste ("tuning") del sistema, del SGBD, etc...
- ✓ Actualización de la versión actual de Cyberlab Microbiología
- ✓ Formación de técnicos y/o facultativos del Servicio de Microbiología en las nuevas funcionalidades de GLIMS.
- ✓ Posibilidad de formación de usuarios de Atención Primaria en el uso de Cyberlab.
- ✓ Realizar las configuraciones pertinentes en GLIMS para optimizar los procesos de trabajo.
- ✓ Colaborar en la integración de GLIMS con el sistema de información del proyecto AP Madrid de la Comunidad.

Todas las prestaciones no expresamente previstas en el apartado 3 serán objeto de presupuesto presentado para su aceptación por el HOSPITAL y en particular:

- ✓ Los desarrollos específicos
- ✓ Las adaptaciones y/o las adiciones de funcionalidades al PROGRAMA INFORMÁTICO para hacer frente a evoluciones del medio ambiente programa- herramienta (sistema de explotación, SGBD, etc.)
- ✓ Las prestaciones, correcciones, regeneraciones causadas por:
  - Utilización fuera de las normas
  - Degradación voluntaria
  - Incidente imputable a causa externa como por ejemplo fallo de alimentación eléctrica
  - Error de manipulación o negligencia
  - Fallo, avería del material, empleo de material o programa informático no reconocido por el adjudicatario, modificaciones de la configuración material o manipulaciones de ficheros, efectuadas sin la aprobación escrita del adjudicatario.

#### 5. PROCEDIMIENTOS de INTERVENCIÓN

- 5.1. Períodos de intervención del lunes al viernes, de 09h00 a 18h00.
- 5.2. Plazo de intervención: Máximo 4 horas a partir de la llamada.
- 5.3. Modalidades de intervención

El hospital podrá acceder al servicio soporte del proveedor por teléfono, por fax o por correo electrónico. El hospital se obliga a comunicar al adjudicatario toda la información útil y

necesaria (copia de pantalla, lista, acta, etc.) para la buena ejecución de sus prestaciones. Deberá, en particular, indicar las circunstancias exactas y el origen de cada incidente indicado. Un formulario de descripción del problema indicado será devuelto al hospital, por fax o por correo electrónico, con indicación del n° de referencia asignado por el proveedor al mencionado problema. Los procedimientos de conexión entre el sistema de cliente y el servicio soporte del adjudicatario serán objeto de un protocolo establecido entre las partes.

## **6. PROCEDIMIENTO de ACCESO REMOTO**

A distancia, el adjudicatario establecerá el procedimiento de acceso remoto siguiente, aplicable al conjunto de usuarios.

### **1. Contacto obligatorio**

El hospital nombrará al menos a una persona de contacto que estará disponible durante la intervención. Esta persona deberá poseer las competencias necesarias con el fin de poder intervenir en posibles problemas. Para una intervención a distancia no seguida (fuera de las horas de oficina), el hospital deberá previamente dar su aprobación por correo electrónico.

### **2. Conexión a pedido**

El acceso al sistema de cliente sólo se realizará por la persona de contacto nombrada, y esto a petición del empleado del adjudicatario. Previamente a esta intervención, el empleado del adjudicatario informará a la persona de contacto, la razón de la intervención, y pedirá activar la conexión. Después de la ejecución de las tareas previstas, el empleado del adjudicatario pedirá desactivar la conexión. Éste informará también al contacto las tareas realizadas así como posibles cambios en el sistema, preferiblemente por correo electrónico. Esta información se salvaguardará también en el sistema de calidad del adjudicatario (MIA).

### **3. La seguridad del sistema**

El adjudicatario no utilizará contraseñas evidentes, y procederá a su renovación cada 6 meses.. El adjudicatario comunicará las contraseñas de una manera segura.

### **4. Seguridad de la aplicación**

Cada empleado del adjudicatario que realice una intervención a distancia, utilizará una cuenta "específica" para acceder a la aplicación GLIMS. La seguridad de aplicación para el usuario de esta cuenta "específica" es responsabilidad del adjudicatario. El adjudicatario establecerá los mecanismos necesarios con el fin de garantizar una seguridad eficaz.

## **7. LÍMITES del SERVICIO de MANTENIMIENTO**

El servicio de mantenimiento no podrá ser realizado por el adjudicatario en las siguientes situaciones:

1. Desplazamiento del hardware y el PROGRAMA INFORMÁTICO sin acuerdo escrito y previo del adjudicatario.



2. Modificación sustancial de la configuración material y adición de todos los programas informáticos o programas no compatibles con el programa informático básico asociado de material sobre el cual se utiliza el PROGRAMA INFORMÁTICO.
3. Modificación del PROGRAMA INFORMÁTICO sin acuerdo previo del adjudicatario.
4. Incumplimiento de obligaciones particulares del cliente que se habrían establecido entre las partes.

## **8. OBLIGACIONES DEL HOSPITAL**

### **1 Entorno logístico**

8.1 El hospital no emprenderá ninguna operación que, directa o indirectamente, bloquee o retrase las operaciones del servicio de mantenimiento sin haber informado previamente al adjudicatario.

### **8.2 Acceso al programa informático**

El hospital también:

1. Dejará libre acceso al PROGRAMA INFORMÁTICO.
2. Instalará, en un plazo convenido, toda actualización o nueva versión, excepto a retirar al adjudicatario de toda responsabilidad u obligación de acuerdo con el contrato.

### **8.3 Puesta a disposición de medios**

El hospital pondrá a disposición del adjudicatario:

1. Espacios memoria útiles al cargamento del conjunto de sus programas de pruebas.
2. Medios de telecomunicaciones (Módems, líneas especializadas...) para la prestación de mantenimiento remoto.

### **8.4 Deber de información**

El hospital:

1. Informará al adjudicatario de posibles evoluciones de la configuración del parque informático que pondrían en entredicho la prestación de mantenimiento.
2. Establecerá un Cuaderno de mantenimiento puesto al día a cada intervención por el interlocutor designado por el hospital, como previsto en el artículo "COLABORACIÓN de las PARTES" que implicará:
  - a. las razones que justifican su llamada (asistencia o incidente)
  - b. las condiciones detalladas de aparición de las anomalías
  - c. las recomendaciones formuladas por el adjudicatario
  - d. los resultados resultantes de la puesta en práctica de estas recomendaciones.

### **8.5 Protección de datos**

El hospital, antes de toda intervención del adjudicatario, realizará los procedimientos de protección de los datos, ficheros, programas, destinados a evitar toda pérdida, destrucción o

alteración, que indique el adjudicatario, mediante los procedimientos de respaldo y recuperación que pondrá el adjudicatario a disposición del Hospital. Asimismo el adjudicatario se compromete a plantear un Plan de Contingencia de acuerdo con las directrices seguidas por el Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información

## **8.6 Protección de datos de Carácter Personal**

El adjudicatario en el ejercicio de sus funciones deberá tener en cuenta todo lo referido a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos de Carácter Personal. Especialmente mediante la firma de los acuerdos de confidencialidad correspondientes y, en su caso, el contrato de Encargado de Tratamiento.

## **9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Hospital 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.

## **10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION**

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el Hospital, así como por la Ley Orgánica de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, 3/2018 de 5 de diciembre (en adelante LOPDPyGDD). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la citada Ley 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 LOPDPyGDD. 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 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 Padiculares.*

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 la LOPDPyGDD.

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 la LOPDPyGDD, estando sujeto, en su caso, a su régimen.

## **11. 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.

Fco. Francisco Emilio del Moral Serrano  
Jefe de Servicio  
Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información

