

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA SOFTWARE UTILIZADA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN, CENTRICITY RIS Y CENTRICITY PACS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLATAFORMA HARDWARE, INSTALADA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.**

**PA S 20/004**

**INDICE**

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR.....</b>	<b>2</b>
<b>3. COBERTURA y PRESTACIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO.....</b>	<b>7</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. DEFINICION DEL SERVICIO DE SOPORTE CLÍNICO Y TÉCNICO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. CONDICIONES DE MANTENIMIENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>9. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.....</b>	<b>15</b>
<b>10. TRASLADO DE EQUIPOS.....</b>	<b>15</b>
<b>11. PROGRAMACION, ACTUACION, SUPERVISION Y CONTROL.....</b>	<b>15</b>
<b>12. PERSONAL.....</b>	<b>16</b>
<b>13. PROTECCION DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>17</b>
<b>14. CONSIDERACIONES CON MOTIVO DEL COVID-19 .....</b>	<b>18</b>
<b>15. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>20</b>
<b>16. INCORPORACION AL CONTRATO .....</b>	<b>22</b>

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA SOFTWARE UTILIZADA EN EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN, CENTRICITY RIS Y CENTRICITY PACS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA PLATAFORMA HARDWARE, INSTALADA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.**

**PA S 20/004**

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del servicio de Mantenimiento y Actualización Tecnológica de la plataforma software que soporta el Sistema de gestión, almacenamiento y distribución de pruebas e imágenes radiológicas *Centricity RIS* y *Centricity PACS* de la marca General Electric, implantada en el Hospital Universitario de Fuenlabrada.

También tiene por objeto regular el mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma hardware que soporta esta solución informática, en el período en el cual el Hospital realizará una actualización de esta plataforma hardware, en un expediente de contratación adicional.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El licitador cumplimentará en su oferta los datos solicitados en los Anexos adjuntos a este pliego.

**2. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR**

El servicio y tareas a ejecutar en el equipamiento (software y hardware) objeto de este contrato tendrán como objetivo primordial la mejora sustancial del estado de todos sus componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y evolutivo que se hayan fijado.

Se llevará, asimismo, un seguimiento estadístico de incidencias y averías de cada elemento, mediante una ficha o registro informático individual.

Debe incluir

- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la solución Software (Centricity RIS y Centricity PACS) que forma un conjunto indivisible de aplicaciones software instaladas en el Hospital de Fuenlabrada.
- Actualización de esta solución software a la última versión que el fabricante tenga disponible.
- Mantenimiento de la comunicación entre la solución software y los sistemas de información que se detallan, utilizando estándares de comunicación (HL7 o cualquier otro que el Hospital defina).
  - o Sistema de Información Hospitalaria (HIS)
  - o Sistema de Direccionamiento de Pacientes (DPA)
- Mantenimiento preventivo y correcto de los elementos hardware que forman parte de la solución en el período en el cual el Hospital realizará una actualización de esta plataforma.
- El **porcentaje de disponibilidad** del equipamiento deberá ser del **98%** del tiempo, cálculo para el cual se computarán como hábiles los fines de semana y días festivos.

### 3. COBERTURA y PRESTACIONES

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

Lote Único

N.º de Orden 1: Mantenimiento preventivo correctivo de la aplicación del Sistema de Información de Radiología (RIS) y del Sistema de Imagen (PACS)

El elemento 1 comprenderá las tareas relativas al mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos software y hardware que componen la solución de gestión e imagen.

- Servicio de soporte 24x7x365 con un tiempo de respuesta inferior a 4 horas,
- Actualizaciones de versión que el fabricante presente durante la vigencia del contrato.
- Tareas técnicas derivadas de la instalación de nueva versión.

El adjudicatario realizará las tareas necesarias para garantizar que la aplicación actualmente instalada funciona de la forma esperada por el Hospital de Fuenlabrada y según las prescripciones indicadas por el fabricante, ejecutando cuantas tareas sean necesarias para mantener la aplicación en funcionamiento. El

adjudicatario designará un Responsable de Proyecto que será el interlocutor autorizado para todas las comunicaciones con el personal del hospital. Se deberá diseñar y anexar a la propuesta un plan detallado de las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo, incluyendo los recursos que proporcionará el adjudicatario y las necesidades relativas al personal del Hospital Universitario de Fuenlabrada, tanto facultativo como técnico.

Se definirá detalladamente en el Anexo IV, detallando en todos los casos.

- **Mantenimientos preventivos**  
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 Diagnóstico por Imagen. Incluyendo mano de obra y materiales necesarios, según la normativa de calidad, protocolos y actividad. Tienen como objetivo minimizar el riesgo de parada del servicio.
- **Mantenimiento evolutivo menor 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.  
El tiempo de respuesta de las intervenciones no excederá de un máximo de 4 horas en horario laboral de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes  
Se dispondrá de soporte remoto en horario 24x7x365 para la resolución de incidencias fuera del horario laboral ordinario.  
Se dispondrá de soporte presencial en horario de 08:00 a 18:00 para la realización de tareas de mantenimiento programadas e informadas con la debida antelación por el Hospital de Fuenlabrada.
- **Gestión informatizada del servicio.**  
Aquellas intervenciones efectuadas en los equipos serán gestionadas informáticamente, poniendo a disposición del gestor asignado por el centro todos los datos e informes cuando sean requeridos.
- **Actualizaciones de software**  
Se incluirán las actualizaciones de software necesarias para garantizar la continuidad de la solución software.
- **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.
- **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

Se incluirán las actualizaciones de software (RIS y PACS) necesarias para garantizar la continuidad de la solución software. Se incluye en el Anexo II la lista de software sujeta a este contrato y que el licitador tomará como referencia para proponer la adecuación tecnológica apropiada.

N.º de Orden 2: Mejoras a incluir en la versión actual y futura de la aplicación que, por su complejidad o tamaño, no se incluyen el elemento de Orden 1

El elemento de orden 2 comprenderá las licencias, tareas y trabajos correspondientes a mejoras de la aplicación que, por su tamaño y complejidad no se incluyen en el elemento de orden 1

- Licencia Centricity Universal (ZFP) para un servidor, incluyendo formación a usuarios
- Licencia Universal Viewer para 255.000 estudios/año, incluyendo formación a usuarios
- Servicios profesionales para la migración de la aplicación actual a la plataforma virtual corporativa. La aplicación actualmente está instalada en servidores locales y está previsto que durante la vigencia del contrato se realice una migración a la infraestructura virtual corporativa del SERMAS.

N.º de Orden 3: Mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma hardware (estaciones de trabajo y servidores) que soportan la solución software.

El elemento de orden 3 comprenderá los trabajos técnicos encaminados a mantener la plataforma hardware en correcto estado de uso, minimizando los riesgos para garantizar la continuidad de las operaciones. Dado que la plataforma hardware será renovada durante la vigencia de este contrato, este elemento dejará de ser necesario en el momento en el que el Hospital haya migrado la infraestructura hardware a nuevos equipos, dejando de estar obligado el adjudicatario a prestar este servicio. En el Anexo III se detallan los elementos objeto de este elemento



N.º de Orden 4: Servicio de mantenimiento evolutivo menor de la aplicación del Sistema de Información Radiológica. Componente fijo

- Se incluirán 12 jornadas completas (96 horas) al año, de técnico especialista desplazado en el hospital para atender las necesidades de integración de los sistemas de información del Hospital con el sistema RIS/PACS. Estas jornadas se utilizarán, principalmente, para estas tareas:
  - Mejora de la integración RIS- SELENE
  - Mejora del circuito de Reprogramaciones de citas de pacientes
  - Incluir datos de pacientes registrados en el sistema origen (SELENE) para que estén disponibles en el sistema RIS/PACS, como la ubicación de paciente (cama), la situación del paciente (cama, andando etc.)
  - Incluir los datos relativos a la alergia al contraste IV
  - Incluir los datos relativos a la sospecha de malignidad.
  - Cambio de catálogo SERAM al último catálogo utilizado por el SERMAS
  - Inclusión del catálogo de pruebas de Medicina Nuclear.
- Además de las tareas previamente detalladas, durante la vigencia del contrato, el Hospital propondrá la introducción de mejoras en el sistema y en las integraciones con otras aplicaciones que se ejecutarán contra esta bolsa de horas, incluidas como mantenimiento evolutivo menor.
- El mantenimiento evolutivo menor consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en todo el sistema debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones de los mismos, así como el mantenimiento efectuado para mejorar la estructura y complejidad del software, sin alterar las especificaciones funcionales, eliminando errores repetitivos y simplificando las acciones de mantenimiento.
- También se incluyen dentro de este tipo de mantenimiento los cambios producidos por modificaciones legales y/o normativas.
- El mantenimiento evolutivo menor incluye:
  - El análisis funcional y técnico del cambio.
  - El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
  - Las pruebas documentadas de sistema.
  - El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.
  - Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo de gestión.

N.º de Orden 5: Servicio de mantenimiento evolutivo mayor de la aplicación del Sistema de Información Radiológica. Componente variable

El elemento 5 comprenderá las tareas de mantenimiento evolutivo que supongan la introducción de nuevas funcionalidades o nuevos circuitos operativos en

la aplicación y que serán ejecutados a petición del hospital, previa valoración por parte del adjudicatario y será considerada como parte variable.

A continuación, se realiza una estimación de horas necesarias para el mantenimiento del componente variable. Estas horas conformarán una bolsa que permitirán al hospital el consumo de estas horas a demanda.

Concepto	Horas Año
Mantenimiento Evolutivo Mayor	96

#### **4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO**

De conformidad con lo establecido en los apartados anteriores el adjudicatario se comprometerá:

- a) Con la relación a la cobertura de mantenimiento preventivo, efectuar las visitas con la frecuencia indicada en el ANEXO I, para localizar y prevenir fallos en los elementos de la solución (software y hardware), así como para la buena conservación y durabilidad de los mismos. Se regularán y vigilarán los parámetros funcionales que determinen el estado de funcionamiento de todos los elementos. De los datos obtenidos se determinará con la debida antelación la necesidad de sustitución parcial o total de alguno de los elementos. Igualmente indicará los defectos que afecten al rendimiento, gasto, seguridad del usuario, del paciente o del propio elemento o pueden ser causas de una avería futura.  
En el ANEXO IV se detallarán los protocolos de mantenimiento de los elementos objetos del contrato.
- b) Reparar las averías comunicadas por el centro, diagnosticando y, si procede, reemplazando los elementos defectuosos. Estas reparaciones se realizarán en el menor tiempo posible, admitiéndose, en casos extremos, soluciones temporales en espera de la reparación definitiva. En caso de no estar una avería contemplada en la cobertura del contrato, se presentará informe y presupuesto para su aceptación por el centro.
- c) Realizar las modificaciones y actualizaciones de los elementos sujetos a este contrato.  
Para hacer coincidir revisiones o inspecciones preventivas con reparaciones de los equipos se requerirá autorización del centro.  
Tras cada intervención el adjudicatario entregará los equipos en condiciones nominales, es decir, que responden a las especificaciones del fabricante y de instalación correspondientes, asumiendo el adjudicatario dicha responsabilidad.

- d) Las modificaciones y actualizaciones reglamentarias correrán a cargo de la empresa adjudicataria del contrato.
- e) El servicio y tareas a ejecutar en todos los elementos de la solución objetos del contrato, tendrán como objetivo primordial la consecución de funciones y prestaciones que deben cumplir en cualquier momento dichos elementos, conforme a la legislación vigente, normas de fabricación, así como todas las normas UNE e IEC referentes a equipos e instalaciones.

La empresa adjudicataria, además de los requisitos legales y de jurisdicción a aplicar, deberá cumplir la normativa y leyes vigentes o futuras que afecten al objeto del contrato.

Además, deberá informar de todos los cambios en las Normativas que afecten sensiblemente a los elementos, advirtiéndolo a los Servicios del Hospital de todas aquellas modificaciones que deban realizarse, con el fin de cumplir en todo momento la Normativa vigente.

## **5. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO**

El Hospital se compromete a:

- a) Dar acceso, al personal de la empresa adjudicataria, a los equipos durante el período de cobertura a fin de poder realizar los trabajos de mantenimiento y reparaciones.
- b) Proporcionar espacio de trabajo suficiente y medios comunes como son mesa y tomas eléctricas
- c) Mantener los elementos en las adecuadas condiciones de trabajo, según indiquen sus especificaciones técnicas.
- d) Mantener y conservar la documentación entregada como soporte de la instalación.

## **6. DEFINICION 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 los horarios indicados en el apartado 3

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 a través de una herramienta de notificación y gestión de incidencias que el adjudicatario pondrá a disposición del Hospital.
- En caso de consultas o incidencias urgentes podrá llamar telefónicamente a los teléfonos que el adjudicatario pondrá a disposición del Hospital, en horario 24x7x365

#### Tipos de soporte clínico y técnico de las aplicaciones

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 las aplicaciones
- 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 del fabricante o cualquier otro tipo de herramienta, el Hospital de Fuenlabrada opta por utilizar los servicios de soporte clínico y técnico del adjudicatario.
- 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. 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 creará un ticket de servicio en la herramienta de gestión de incidencias 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 creará un ticket de servicio en la herramienta de gestión de incidencias 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.

## **7. 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.

## **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 el usuario considera no resueltas	<=5% sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
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
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. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.**

Los elementos cubiertos por el presente contrato deberán estar en condiciones nominales de funcionamiento al hacerse el adjudicatario cargo del mantenimiento de los mismos.

El mismo requisito se exige al cesar el adjudicatario en el desarrollo de su función, bien por finalización del contrato o por cualquier otra causa.

## **10. TRASLADO DE EQUIPOS.**

El centro notificará al adjudicatario con la suficiente antelación su intención de efectuar el traslado de alguno de los equipos cubiertos por el contrato.

El adjudicatario podrá presentar objeciones, si las tuviese, justificándolas adecuadamente.

## **11. PROGRAMACION, ACTUACION, SUPERVISION Y CONTROL**

El adjudicatario realizará al comienzo del período del contrato la programación de los trabajos de mantenimiento preventivo, que acordará con el Área de Sistemas de Información. El calendario acordado no podrá ser cambiado unilateralmente por ninguna de las partes.

El Área de Sistemas de Información controlará, si lo estima oportuno, las horas de inicio y final de cada inspección preventiva y de cada reparación que se efectúe.

El Área de Sistemas de Información podrá controlar con los medios que estime oportunos y sin limitación, el tiempo efectivo y la realización de los trabajos.

Se requerirá la autorización del Área de Sistemas de Información para hacer coincidir las inspecciones preventivas con las reparaciones. También será necesaria autorización para cualquier trabajo fuera del contrato, para lo cual será preceptiva la presentación y aceptación de un presupuesto.

Después de cada actuación la empresa adjudicataria deberá entregar una hoja de trabajo con la siguiente información, según el caso:

Inspecciones preventivas:

- Que se han cumplido todas las operaciones preventivas programadas, según el protocolo establecido.
- Si se ha detectado algún defecto que ha obligado a realizar una actuación preventiva o correctiva adicional.
- Repuestos empleados.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo o instalación queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- Cualquier otra consideración o recomendación que estimen oportuna.

Reparaciones:

- Diagnóstico de la avería y causa estimada.
- Descripción de la reparación efectuada.
- Piezas o recambios empleados.
- Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición. Confirmación explícita de que consideran que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.

El Área de Sistemas de Información propondrá las modificaciones que estime necesarias en el programa de mantenimiento aplicado.

La empresa adjudicataria emitirá un informe técnico justificativo ante cualquier tipo de avería repetitiva.

## **12. PERSONAL**

La empresa adjudicataria será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal (sea propio o subcontratado), por el ejercicio de su profesión en el Hospital.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Hospital, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista.

Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

Los daños que en el Hospital el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del hospital, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria.

También será responsable la adjudicataria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el señalado en el apartado anterior.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Hospital podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de su conflicto.

En caso de huelga del personal que preste servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos servicios o actividades que son indispensables para el funcionamiento sanitario.

### **13. PROTECCION 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) 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 LOPD. 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 del artículo 12 de la citada Ley. 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, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitadores/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 el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

· 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.

#### **14. CONSIDERACIONES CON MOTIVO DEL COVID-19**

La pandemia de COVID-19 representa una de las crisis más importantes de nuestra historia reciente con un gran impacto desde el punto de vista sanitario, social y económico. Con el fin de frenar su expansión y de evitar el desbordamiento de los sistemas sanitarios, el gobierno español y la Comunidad de Madrid, han ido adoptando un conjunto creciente de medidas centradas en reducir las tasas de contagio mediante la contención de la movilidad de las personas y la separación física en el ámbito social y económico.

Minimizar los riesgos en lugares con alto potencial de contagio como son los lugares cerrados y los lugares públicos donde se produce una gran concentración de personas, es uno de los objetivos presentes en la que ha venido a ser denominada "nueva normalidad". Para ello ha sido necesario reforzar las medidas de protección colectiva, incluyendo la difusión e implementación de prácticas higiénicas y de distanciamiento social.

Sin perjuicio de las medidas implantadas durante el periodo de confinamiento y en la fase de desescalada, en la medida en que la enfermedad persista, se requiere de un impulso sostenido de cara a reforzar las advertencias y recomendaciones que las autoridades sanitarias han realizado con carácter general, y en particular, en el ámbito de la mantenimiento del objeto del presente expediente de contratación y que pueden concretarse en:

Lavado de manos, uso de geles, gorros y mascarillas.....

Garantizar la distancia interpersonal y etiqueta respiratoria (entre trabajadores, entre el público, entre trabajadores y público), con turnos, límites de aforo, pantallas de protección entre zonas...

En definitiva se trata de implantar medidas concretas con el fin de que se pueda combinar la reducción del contagio y, por tanto, la máxima seguridad sanitaria para los usuarios del servicio, como también la protección de los trabajadores en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Aunque es cierto que han finalizado algunas de las restricciones sociales y económicas, se mantiene la vigilancia epidemiológica y la autoprotección de la ciudadanía, lo que sin duda va a exigir al adjudicatario del expediente de contratación del presente mantenimiento, la implantación de un sistema de trabajo que concite todas las medidas higiénico sanitarias exigidas por las autoridades, no solo al tiempo de firma del contrato, sino todas aquéllas que en un futuro vayan a ser implantadas.

Por ello, se establecerán las medidas adicionales requeridas y que derivan del COVID-19. Las medidas, podrán tener un alcance temporal limitado en el tiempo en función de lo que al efecto vayan estableciendo las autoridades sanitarias (estatales o autonómicas), o ilimitado, entendiéndose por tal la totalidad del plazo de ejecución del contrato de servicios.

Por último señalar que, el objeto del expediente, solo puede ser ejecutado en locales ubicados en el Hospital Universitario de Fuenlabrada.

A tal efecto es indispensable informar al adjudicatario que la estructura del Hospital y la práctica totalidad de sus recursos materiales y humanos se han orientado, en la etapa de crisis, a la atención sanitaria de los pacientes afectados por la SARS-CoV-2 (COVID-19), lo que ha incrementado el riesgo de contagio de los profesionales como también la contaminación de los espacios del Hospital, aspectos todos ellos que igualmente inciden en la posibilidad de contagio para los pacientes, acompañantes o usuarios no infectados que acudan al Hospital.

Aunque se ha iniciado un proceso de descontaminación de los espacios y áreas de trabajo del Hospital (Consultas, Unidades de Hospitalización, Quirófanos, Áreas de trabajo de los Servicios Centrales, Urgencias...), se han definido circuitos diferenciados para zonas limpias de virus SARS-CoV-2 (COVID-19) y zonas no limpias (donde se sigue atendiendo a los pacientes que padecen la infección) y se han realizado pruebas diagnósticas a los profesionales a fin de conocer si padecen o no infección del citado virus y fijar así su ámbito de actuación profesional y de

circulación dentro de las áreas del Hospital, el desconocimiento que a fecha actual existe sobre los efectos a medio y largo plazo del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), como también de su poder de inmunización y latencia, hacen imposible a fecha actual, que se pueda garantizar que no haya contagios de virus SARS-CoV-2 fuera de los circuitos no limpios.

Es por ello que, en materia de prevención de riesgos laborales de los trabajadores la empresa adjudicataria deberá de mantener una actitud proactiva en la vigilancia de la salud de sus trabajadores y una perfecta coordinación con el Área de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital a fin de que en todo momento los trabajadores del adjudicatario asignados al cumplimiento del contrato, dispongan de equipos de protección individual adecuados a las funciones y tareas asignadas, controles periódicos y una distribución del tiempo de trabajo y turnos que permita una adecuada sintonía con las recomendaciones que, en materia laboral en general y en el ámbito de la hostelería en particular, dicten las autoridades sanitarias ya sea gubernamentales o autonómicas).

## **15. PROTECCION 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**

- Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
- Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
- Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
- Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
- Reducción de ruidos y olores.
- Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
- 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.
- 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**

Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.

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.

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).

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).

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.

#### CONSIDERACIONES SOCIALES

Las empresas adjudicatarias no deben practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

Las empresas adjudicatarias no deben interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

Las empresas adjudicatarias no deben permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguajes, y contacto físico en el lugar de trabajo, y donde sea aplicable, en residencias y otras instalaciones para el uso de sus empleados, ofrecidas por la empresa adjudicataria.

## 16. INCORPORACION AL CONTRATO

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

*Gema Sarmiento Beltrán*  
Directora de Recursos Humanos  
Directora Gerente Suplente  
(Orden 1100/2019 del Consejero de Sanidad)  
Hospital Universitario de Fuenlabrada  
Fuenlabrada a 1 de junio de 2020

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA



## **A N E X O S**

### **ANEXO I: Listado de elementos software objetos de este contrato**

- Centricity PACS, versión 4.x
  - o Número de licencias totales/concurrentes
- Centricity RIS, versión 6.x
  - o Número de licencias totales/concurrentes
- Centricity WEB, versión 3.x
  - o Número de licencias totales/concurrentes
- Centricity Archive, versión 3.x
  - o Número de licencias totales/concurrentes.

### **ANEXO II: Listado de elementos hardware, estaciones de trabajo objeto de este contrato**

### **ANEXO III. PLAN Y PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO.**

Indicará

- Mantenimiento preventivo
- Intervenciones correctoras
- Mantenimiento evolutivo
- Gestión informatizada del servicio
- Actualizaciones de software
  - o Incorporación de imágenes provenientes de otros sistemas PACS en formato DICOM (incluyendo objetos DICOM RT)
- Documentación técnica proporcionada al personal del HUF.

### **ANEXO IV. EXCLUSIONES.**

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.