

EXPEDIENTE A-SER-026237-2019 “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIÓN, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”.

MEMORIA DE NECESIDADES

1. INTRODUCCION.

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM) precisa de la contratación de la operación, soporte y explotación de sus sistemas de información, como continuación a los servicios prestados desde 2003 por diferentes empresas en diversos expedientes. Este expediente, sería la continuación y ampliación de los servicios prestados en el expediente 387/2013. En este sentido, el Hospital ha sufrido una actualización en los procesos asistenciales y de gestión, basándolos en los Sistemas de Información, con la implantación de diversas herramientas de trabajo como son las de Historia Clínica Electrónica, Sistema de Información de Suministros, Sistemas de Información de triaje pediátrico, Sistema de Información de triaje obstétrico, Sistema de Información de trazabilidad de muestras de Anatomía patológica, integración de sistemas de información hospitalaria...etc. Hasta llegar a un aumento de aproximadamente unas 30 nuevas aplicaciones que requieren de una infraestructura adicional y un tratamiento de las actividades de soporte, operación y explotación de toda la tecnología derivada de los aplicativos. De igual manera, esta transformación en los procesos, pudiéndola denominar como la fase inicial de la transformación digital del Hospital, redundan en el aumento de la base instalada de equipamiento informático a soportar y operar, pasando a tener desde 2013 hasta estas fechas, un aumento de más del 25% en ordenadores de sobremesa, de 301 tabletas que antes no se tenían, de más del 60% de aumento en portátiles, de una infraestructura de red inalámbrica inexistente en aquel año, de más de 900 servidores virtuales, de más de 50 servidores físicos, así como una gestión de Terabytes de almacenamiento que dista mucho las que se tenían en 2013.

De igual manera, el número de peticiones e incidencias que se transicionan desde Proyectos han ido en aumento significativamente, y debido a que no se ha producido aumento de personal para prestar este servicio desde el inicio del contrato de 2013, se ha visto mermada la calidad de servicio a los profesionales en el soporte prestado. A continuación, se muestran datos de ejemplo:

	2016	2018	OBSERVACIONES
Incidencias	17.177	18.548	+10%
Peticiones de servicio	12.604	15.072	+17%
Llamadas recibidas	35.323	37.303	-15% de atendidas
Llamadas atendidas	28.811	24.665	

Por último, es importante tener en cuenta la continuidad a realizar en siguientes fases en esta Transformación Digital; teniendo que ejecutar desde el área de proyectos como la digitalización íntegra de la UCI, la informatización de los Consentimientos Informados, la Informatización de los electrocardiogramas; y por otro lado, la ejecución de las obras de los edificios Oncológico y del Nuevo Bloque Quirúrgico, que requerirá una importante gestión de traslados de equipamiento y un incremento sustancial de infraestructura tecnológica y proyectos de nuevos Sistemas de Información basados en la infraestructura tecnológica a soportar por el servicio del expediente expuesto.

2. SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, la Subdirección de Sistemas de Información, cuenta con el apoyo externo para las tareas de Soporte y Mantenimiento de:

- Centro Atención a Usuarios de incidencias y peticiones de servicio en todos los ámbitos.
- Nivel 1 y Nivel 2 de Sistemas en todos sus ámbitos
- Nivel 1 y Nivel 2 de Telecomunicaciones en todos sus ámbitos

Gracias a un concurso adjudicado a la empresa ACCENTURE el 1 de febrero de 2014, y de las cuales ya se han materializado 2 prórrogas de un año cada una. En total 6 años hasta el 31 de enero de 2020.

El histórico de este servicio, se remonta al año 2003, con distintos adjudicatarios.

Es por ello, que se requiere sacar a licitación el Concurso por este servicio, actualizándolo a la realidad de hoy en día.

El presupuesto de licitación fue en el año 2013, de 3.468.881,74 euros por 6 años.

El equipo de trabajo de ACCENTURE, desde hace 6 años, está compuesto por el siguiente personal que presta sus servicios en las instalaciones del Hospital:

- 1 gestor del servicio
- 8 perfiles de Nivel 1 de operación y soporte
- 3 perfiles de Nivel 2 de Sistemas y Telecomunicaciones

Este equipo de trabajo ha sufrido numerosas rotaciones, sobretodo en la parte de Nivel 1.

3. DATOS ACTUALES

A continuación, se exponen los datos actuales de equipamiento soportado por el personal de ACCENTURE:

- 3.400 estaciones de trabajo
- 100 portátiles
- 300 tablets
- 170 switches
- 300 puntos inalámbricos
- 80 aplicaciones sanitarias

- 20 aplicaciones de gestión
- 15 aplicaciones de control
- 900 servidores virtuales
- 35 servidores físicos
- 5 cabinas de almacenamiento

A continuación, se exponen los datos actuales del servicio prestado por el personal de ACCENTURE, en comparativa entre 2016 y 2018:

	2016	2018	OBSERVACIÓN
Incidencias	17.177	18.548	+10%
Peticiones de servicio	12.604	15.072	+17%
Llamadas recibidas	35.323	37.303	-15% de atendidas
Llamadas atendidas	28.811	24.665	

Donde destaca:

- Incremento de incidencias en más de un 10% entre 2016 y 2018.
- Incremento de peticiones de servicio de un 17% entre 2016 y 2018.
- Atención telefónica de llamadas atendidas de un 15% menos entre 2016 y 2018.

Algunas de las aplicaciones adicionales a realizar primer nivel de soporte con respecto inicio del contrato en 2014:

APLICACIÓN	AÑO	OBSERVACIÓN
HCIS	2017	Aplicación de Historia Clínica Electrónica
NEXUS	2017	Gestión
MICROSOFT TEAMS	2018	Herramienta colaborativa
SENTRY SUITE	2018	Pruebas funcionales respiratorias
VITALSYNC	2017	Monitorización Neonatos

INTEGRACIONES CON HCIS	2017	Integración de 30 aplicaciones con HCIS.
EDELPHYN	2017	Hematología
SMARTUCI	2019	UCI
MUSE	2019	ELECTROCARDIOGRAMAS
MONITORIZACIÓN CRÍTICOS	2018	CENTRALIZACIÓN MONITORIZACIÓN CRÍTICOS PHILIPS
VANTAGE	2017	SISTEMAS TRAZABILIDAD ANATOMÍA PATOLÓGICA INTEGRADA
VREPRO	2017	SISTEMA HISTORIA CLÍNICA REPRODUCCIÓN ASISTIDA
IMED	2017	SISTEMA DE HISTORIA CLÍNICA PACIENTES CON ESCLEROSIS MÚLTIPLE
TPH Y HTH	2016	APLICACIÓN TRANSPLANTES HEMATOPOYÉTICOS Y HEPÁTICOS
QMATIC	2014	SISTEMA GUIADO PACIENTES
EPROGESA	2015	SISTEMA DE BANCO DE SANGRE
WEBICTUS	2017	SISTEMAS DE HISTORIA CLÍNICA DE PACIENTES CON ICTUS
TELEDERMATOLOGÍA	2019	SISTEMA DE TELECONSULTA DERMATOLOGÍA
TRIAGE PEDIÁTRICO	2017	SISTEMA DE TRIAGE PARA PACIENTES PEDIÁTRICOS
TRIAGE GINECOLÓGICO	2017	SISTEMA DE TRIAGE PARA PACIENTES GINECOLÓGICOS
PENTAHO	2018	SISTEMA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO
INTEGRACIÓN CLÍNICAS EXTERNAS	2017	INTEGRACIÓN CLÍNICAS EXTERNAS RADIOLOGÍA
TEAMCODER	2017	APLICACIÓN DE GESTIÓN DE CODIFICACIÓN

ELEARNING	2017	HERRAMIENTAS DE E-LEARNING
-----------	------	----------------------------

En total, más de 30 nuevas aplicaciones, al margen de las actualizaciones de versiones con integraciones con HCIS del resto, tales como ENDOBASE (Endoscopias), MEDIVECTOR (Hemodinámica adulto), CARDIDAS (Hemodinámica infantil), PERINATAL (Aplicación paritorio)...etc.

4. PROYECTOS FUTUROS

Se estima al menos, la puesta en marcha de los siguientes proyectos durante los próximos años:

PROYECTO	OBSERVACIÓN
INTEGRACIÓN EQUIPAMIENTO	Renovación de 23 desfibriladores y su integración
MÓDULO DE BANCO DE SANGRE	Implantación Terapias CAR-T y renovación banco de sangre
INTEGRACIÓN DE MONITORIZACIÓN	Renovación de monitorización de reanimación infantil (Central y 10 monitores)
CARDIOLOGÍA	Sustitución sala hemodinámica infantil e integración con HCIS
NEFROLOGÍA EXTERNA	Establecimiento de conexión con clínica de Nefrología DIAVERUM
FARMACIA	Modificación de integración entre PYXIS y FARHOS
CARDIOLOGÍA	Implantación de aplicación CARDIODAY para HOLTER
RIS/PACS	Integración PALOMA con RIS PHILIPS (DEPRECAM) Consej.

Grandes Proyectos Futuros:

PROYECTO	OBSERVACIÓN
ONCOLÓGICO	Gestión de la Implantación en Edificio oncológico

QUIRÓFANOS	Gestión de proyecto Gestion y workflow de Quirófanos
INFRAESTRUCTURA	Gestión de la infraestructura en quirófanos y oncológico
QUIRÓFANOS	Gestión de proyecto del Sistema localización e información a pacientes y familiares de Quirófanos
GESTIÓN	Implantación armarios inteligentes e integración con HCIS y NEXUS
REANIMACIÓN Y CRÍTICOS	Gestión de proyecto de la Informatización de reanimación y resto de unidades de críticos
FARMACIA	Actualización de FORUM a MEDKEEPER
QUIRÓFANOS	Gestión del proyecto de la Integración de señal de quirófanos (Streaming)
REHABILITACIÓN	Nuevas aplicación departamental
NUEVOS LABORATORIOS	Traslado de laboratorios a nueva ubicación

5. PROPUESTA

Dados los datos obtenidos de atención telefónica, de volumen de incidencias y peticiones de servicio, de crecimiento de aplicaciones, y volumen de proyectos en cartera, se estiman necesarios al menos, los siguientes recursos bajo el amparo del contrato a licitar:

- 1 Gestor de servicio con disponibilidad 24x7
- 4 Ingenieros de Sistemas y Telecomunicaciones con horario de lunes a viernes de 7.30 a 17.30 y guardias en horario restante
- 1 Ingeniero de aplicaciones sanitarias en horario de 8.00 a 17.00
- 7 Operadores nivel 2 distribuidos en:
 - 4 de mañana de lunes a viernes
 - 1 de tarde lunes a viernes
 - 1 de noche de lunes a viernes
 - 1 en horario de 8.00 a 16.00 los sábados, domingos y festivos
 - Guardia de 16.00 a 8.00 fines de semana y festivos
- 3 Operadores nivel 1 distribuidos en:
 - 3 de mañana de lunes a viernes

En total, al menos 16 recursos humanos.

LICITACIÓN 3 + 2 AÑOS

Se limitará la bajada a un 10% para garantizar el servicio y la competencia de los perfiles ofertados.



6. CONCLUSIONES

Con este escenario el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM), propone la contratación del servicio, mediante procedimiento abierto denominado "SERVICIO DE OPERACIÓN, SOPORTE Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN", en las condiciones que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La tramitación del expediente se realizará con cargo a la partida 22703, a efectos de proceder a la contratación del mencionado servicio. Presupuesto total máximo autorizado para esta contratación asciende a un importe total de 2.075.675,37 €, IVA incluido (21%), siendo el plazo de ejecución por un total de 36 meses, desde el 1 de septiembre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2023 con una posible prórroga de 2 años con importe adicional de 1.383.783,58 €, IVA incluido (21%) desde el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto de 2025.

Madrid, 20 de abril de 2020

El Subdirector de Sistemas de Información



Manuel Perez Vallina