

EXPEDIENTE 2020-3-118: SERVICIO DE MANTENIMIENTO SISTEMA PHILIPS
iSITE DE GESTIÓN DE IMAGEN (PACS)
INSTALADO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE

1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

El sistema Philips iSite r4.1 instalado en el Hospital Universitario 12 de Octubre consta de los siguientes elementos hardware y software:

1. **Software** Philips iSite Enterprise / Radiology con las siguientes características:
 - Licenciamiento de cliente ilimitado para clientes Radiology y Enterprise
 - Módulo Integración con RIS existente.
 - Módulos SW de almacenamiento iSyntax
 - BBDD del sistema iSite
 - Conversores de formato iSyntax
 - Servicios web de atención al cliente Enterprise
 - Broker Medicalis
2. 4 Licencias Software Orthoview. Estas licencias serán actualizadas durante los primeros 6 meses del periodo de contrato.
3. Listado de **hardware** del sistema:
 - Estructura de Switches (Cisco 2901G y Cisco 11501) para la conexión con la red informática, en alta disponibilidad y balanceo de carga.

Servidores del sistema Central de la Solución PACS:

Hostname	Numero de Serie	Modelo
HUO00-DB001	794752G/KD45XL0	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-DB002	794752G/KD45XN3	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AR001	794752G/KD81KK3	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AR002	794752G/KD45XN2	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AR003	794752G/KD81KV5	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AR004	794752G/KD81KN7	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AR005	7944D2G/KD2Y07N	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server
HUO00-AR006	7944D2G/KD2Y07L	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server
HUO00-AM001	794752G/KD45XM8	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AM002	794752G/KD45XM4	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AM003	794752G/KD45XK8	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AM004	794752G/KD45XL4	IBM System x3650 M2 7947 Quad Core E5530 Rack Server
HUO00-AM005	7944D2G/KD2Y07F	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server
HUO00-AM006	7944D2G/KD2Y11G	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server
HUO00-DR001	7944D2G/KD55MBP	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server
HUO00ESX01	7945D2G/KD7D3V5	IBM System x3650 M3 Quad Core E5620 Rack Server
HUO00ESX01M	7915B2G/KD7G3CT	IBM System x3650 M4 Quad Core E5-2609
HUO00ESX01M	7945D2G/KD7G7C9	IBM System x3650 M3 Quad Core E5620 Rack Server
HUO00ESX02	7915B2G/KD5A0TP	IBM System x3650 M4 Quad Core E5-2609
HUO00-IF001	794652G/KD35N6N	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
HUO00-IF002	794652G/KD35N1V	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz

HUO00-IN002	794652G/KD35N1K	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
HUO01-DP001	794652G/KD35N1X	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
HUO03-DP001	794652G/KD35N1W	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
HUO04-DP001	794652G/KD35N1L	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
PHILIPS-TST01	794652G/KD06GX4	IBM System x3550 M2 7946 - Quad-Core Xeon E5530 2.4 GHz
x3550 M3	7944D2G/KD74FAK	IBM System x3550 M3 7944 E5620 Rack Server

Componentes periféricos de la Solución

Estaciones Trabajo de Radiodiagnóstico:

29 x Estaciones de diagnóstico 2MPx

- Plataforma Dell con procesador dualcore, 4 GB de memoria.
- Unidad grabadora de CDs, CD-RW/DVD, 2 conexiones USB.
- Sistema operativo Windows XP/Windows 7
- DOS monitores de 2 Mega Pixels BARCO COLOR 2MP
- UN Monitor color de 22"/19" Philips Brilliance LCD para visualización de información administrativa.

13 x Estaciones de diagnóstico 3MPx

- Plataforma Dell con procesador dualcore, 4 GB de memoria.
- Unidad grabadora de CDs, CD-RW/DVD, 2 conexiones USB.
- Sistema operativo Windows XP/Windows 7
- DOS monitores de 3 Mega Pixels BARCO B/N
- UN Monitor color de 22"/19" Philips Brilliance LCD para visualización de información administrativa.

8 x Estaciones de diagnóstico 6MPx (FUSION)

- Plataforma Dell con procesador dualcore, 4 GB de memoria.
- Unidad grabadora de CDs, CD-RW/DVD, 2 conexiones USB.
- Sistema operativo Windows XP/Windows 7
- DOS monitores de 6 Mega Pixels BARCO FUSION
- UN Monitor color de 22"/19" Philips Brilliance LCD para visualización de información administrativa.

4 x Estaciones de diagnóstico 5MPx

- Plataforma Dell con procesador dualcore, 4 GB de memoria.
- Unidad grabadora de CDs, CD-RW/DVD, 2 conexiones USB.
- Sistema operativo Windows XP/Windows 7
- DOS monitores de 5 Mega Pixels BARCO B/N
- UN Monitor color de 22"/19" Philips Brilliance LCD para visualización de información administrativa.

Monitores de quirófano:

8 x Monitores de quirófano ViewMedic VARIO 321C2 TFT21.3"

PC todo en uno (insertado en panel) con CPU Intel Core 2 Duo CPU
Estandares: CE 2006/95/EG, EN 60950, EN 60601-1, EN 60601-1-2.

32 x Monitores ViewMedic VARIO 319CE CELERON TFT 19"

Procesador Intel Core 2 Duo o Celeron M
Chipset Intel GS45 con ICH9M
RAM DDR3 de 1.066MHz
Disco duro de 250 GB, 2.5", 8 MB cache
Ethernet de Gigabit
4 conexiones USB
2 ranuras Mini PCI-E integradas
Salida DVI para una segunda pantalla

Escáner de placas y grabador de CDs:

1 x PacsSCAN Film System (escáner de película diagnóstica)

Vidar DiagnosticPro Advantage film digitalizer
HP Compaq 6200 Pro SFF PC
NEC MultiSync EA190M 19" flat-panel monitor
PacsSCAN Film software license

1 x MediaWriter D200 System

Epson Discproducer PP-100 disc robot
D200 Starter Kit (100 CDs, color ink cartridge set)
HP Compaq 6200 Pro SFF PC
NEC MultiSync EA190M 19" flat-panel monitor
MediaWriter software license with GEARView
and PacsSCAN

En los primeros seis meses del periodo de contrato se añadirá el Hardware y software de grabación de un segundo robot grabador de CDs de similares características al existente (**MediaWriter D200 System**).

2 COBERTURA

El mantenimiento del sistema incluye:

- Mantenimiento **predictivo** del sistema Philips iSite "24 x 7" mediante sistema **Heartbeat en Centros Remotos**.
- Mantenimiento **proactivo, correctivo y evolutivo** del **software** del sistema descrito anteriormente, de forma remota empleando conexión VPN. La respuesta presencial para el mantenimiento correctivo será de aplicación obligatoria en los casos donde la prioridad de las incidencias sea denominada como Prioridad 1 o Prioridad 2 (ver descripción "Niveles de Servicio" y "Mejoras").
- Mantenimiento **correctivo** del **hardware** del sistema descrito anteriormente.
- Extensión del espacio de almacenamiento (servidores de archivo final de imagen principal y backup) si fuera necesario durante el periodo del contrato.

Para garantizar el tiempo operativo del sistema de 99,9%, se incluirán las versiones y actualizaciones que lo mantengan durante toda la vida del contrato.

3 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Metodología y Procesos

Las metodologías de referencia para el servicio ofertado son ITIL, CMM, MethodBlue y AMSTTM.

Las metodologías de trabajo aplicadas tienen el objetivo último de maximizar la relación entre la calidad del servicio y su coste. El esquema aplicado para conseguir más por menos, consiste en desarrollar unos **procesos robustos** tanto para la **gestión** del servicio como para el **desarrollo** del mismo.

Para la definición de estos procesos, el modelo de referencia aplicado generalmente es IT Infrastructure Library (ITIL). ITIL es una recopilación de "mejores prácticas" que ayudan a crear un modelo de referencia para el área de soporte de sistemas.

Gestión de Incidencias

Alcance: El proceso de gestión de Incidencias es responsable de la incidencia desde su recepción y apertura hasta su completa resolución y cierre en el sistema de gestión de incidencias. Este proceso incluye también incluye peticiones y consultas.

Objetivos: El principal objetivo de la gestión de incidencias es la **restauración de la operación normal del servicio en caso de fallos en el menor tiempo posible** con el fin de minimizar el impacto en los usuarios, asegurando de esta manera los niveles de disponibilidad acordados en los ANS.

Reducir al máximo el tiempo de inactividad y las interrupciones para el usuario final son la clave de este proceso. La **implementación de procedimientos alternativos razonables**, reinicios, correcciones de carácter temporal, son aceptables para mantener el tiempo de actividad al máximo. Otro de los objetivos del proceso es gestionar las incidencias y peticiones de servicio de una manera adecuada mediante la utilización de mecanismos que permitan la interrelación con todos los equipos de soporte incluyendo la coordinación con el soporte de terceras partes.

Además de esto se establecerán **mecanismos de análisis de las incidencias y peticiones** que ya han sido resueltas, con el fin de utilizar este conocimiento en la reducción de incidencia mediante acciones preventivas.

Otro objetivo fundamental es **trabajar de forma proactiva en la mejora del servicio** que repercutirá en el nivel de satisfacción de los usuarios y en el nivel de cumplimiento de los ANS.

Gestión de Problemas

Alcance: El proceso debe **investigar la causa raíz** de las incidencias, especialmente en los casos de **incidencias graves y repetitivas**, llevando a cabo las acciones necesarias para solucionarlas de forma temporal o, preferiblemente, de forma estructural.

Adicionalmente, forma parte del alcance de este proceso la realización de análisis de tendencias y acciones orientadas a prevenir la ocurrencia de determinadas incidencias.

Al igual que para la gestión de incidencias para la gestión de los problemas se utilizará la herramienta informatizada que propondrá la empresa adjudicataria para el servicio.

Objetivos:

- Identificar la **causa raíz de las incidencias** y aplicar una solución adecuada, evitando que se produzcan incidencias recurrentes sobre los servicios.
- **Reducir al mínimo el impacto** de los errores en la disponibilidad de los servicios, tanto para el usuario final como para el centro en su conjunto.
- Generar y ejecutar **planes de resolución** de problemas acordados con el cliente.
- Aumentar la eficacia de los servicios y **mejorar su productividad**.
- Proporcionar **los recursos adecuados** para gestionar problemas y acometer las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

Gestión de Cambios

El proceso de la gestión de cambios está diseñado para definir y gestionar la forma en que se van a realizar las modificaciones y actualizaciones en la infraestructura durante la prestación del servicio, asegurando que los cambios son evaluados, aprobados y controlados de la manera más eficiente y adecuada desde su solicitud hasta su ejecución y cierre, teniendo siempre planificado un plan de retorno al punto inicial.

La propuesta incluye todos los cambios de versiones de software o la instalación de parches que sean necesarios para la solución de errores críticos (Prioridad 1 o 2) o que mejoren la productividad general y que hayan sido publicados oficialmente por Philips para el producto.

Metodología y Alcance del proceso de Gestión de Cambios:

Ese proceso afecta a la gestión de todas las modificaciones y actualizaciones en la infraestructura objeto del servicio:

- Aplicación de **ajustes** (firmware, sistemas operativos, bases de datos, servidores de aplicaciones, software en servidores y mainframe)
- Instalación y configuración de **software**.
- Alta, baja y modificación de **monitores de sistemas** en las herramientas existentes
- Revisión y re-planificación de **trabajos de operación**
- Elaboración de **propuestas de cambio** o de nuevas adquisiciones en la infraestructura informática orientadas hacia la reducción de incidencias o mejora de la disponibilidad y rendimiento de los sistemas
- Realizar las actuaciones de sistemas asociadas a **proyectos de mejora** que se elaboren internamente en el centro.
- Realizar **formación a usuarios** en los casos en que introduzcan nuevas funcionalidades o cambios significativos en las versiones del producto.

Todas las **modificaciones o actualizaciones** serán **clasificadas** en función de diferentes criterios (tipología, prioridad, urgencia etc.). Los **cambios urgentes contarán con procedimientos específicos**, dado que por su naturaleza de excepcionalidad, las circunstancias en las que se producen, requieren de una actuación ágil y de una flexibilidad mayor a la hora de las aprobaciones, control y evaluación.

La evaluación de un cambio suele conllevar la participación de distintos equipos de soporte, por lo que se hace **fundamental** la identificación y **coordinación de las partes involucradas** en el cambio. También es imprescindible analizar y prestar una atención especial al **impacto del cambio** en el Servicio.

Objetivos: El principal objetivo de la gestión de cambios es el de establecer un **proceso formal para gestionar todos los cambios en la infraestructura**, que permita la implantación controlada de los cambios y asegurar unos mecanismos coherentes de aplicación por todas las partes involucradas en la prestación del servicio.

Debe tener como objetivo la reducción de incidencias post implantación de un cambio, realizando siempre un minucioso estudio del impacto. Debe **respetar los ANS's establecidos** para los cambios, proporcionar una respuesta ágil a las peticiones o requerimientos de cambio y **mejorar el nivel de satisfacción** de los destinatarios del servicio de gestión de cambios.

4 Niveles de Servicio:

4.1 ANS1: Tiempos de Respuesta

Clasificación de las prioridades y tiempos de respuesta según metodología ITIL:

Prioridad 1 Seguridad de Paciente comprometida (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 2 Alto (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 3 Media (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 4 Baja (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 5 Tareas planificadas (Número de puntos de Urgencia * Impacto)
1 o 2 puntos	3 a 4 puntos	5 a 10 puntos	11 a 16 puntos	17 a 25 puntos
Interrupción del trabajo Urgencia 1 (Gravedad 1) (1 punto)	Urgencia 2 (gravedad 2) (2 puntos)	Urgencia 3 (gravedad 3) (3 puntos)	Urgencia 4 (gravedad 4) (4 puntos)	Urgencia 5 (gravedad 5) (5 puntos)
Necesidad crítica o paciente en riesgo El sistema no permite la visualización de imágenes en ningún cliente	Inactividad parcial del sistema (Sistema Central o servidores de aplicaciones abajo)	Sistema restringido El fallo provoca problemas de flujo de trabajo para el cliente o que no puede realizar las funciones estándar para la entrega de la atención al paciente. El sistema no realiza el envío de la citación desde el módulo PACS de creación de listas de trabajo a ninguna modalidad.	Problema intermitente Ocurriendo o que aparecen de vez en cuando incidentes.	Actividad de mantenimiento programada Ninguna interrupción - tarea programada con el consentimiento del cliente
Nº clientes afectados Impacto 1 (1 punto)	Impacto 2 (2 puntos)	Impacto 3 (3 puntos)	Impacto 4 (4 puntos)	Impacto 5 (5 puntos)
El fallo afecta a cualquier número de clientes. Falta de disponibilidad de toda la organización (100% afectada)	El fallo afecta a un gran número de clientes o falta de disponibilidad de toda la organización. (> 80% afectada)	El fallo afecta a un gran número de clientes. (> 50% afectada)	El fallo afecta a un pequeño número de clientes o un cliente individual. (1-50% afectados)	No hay clientes afectados - tarea programada con el consentimiento del cliente.

Nota: Según la metodología ITIL, la prioridad se basa en la urgencia y el impacto en las operaciones normales. Cuanto mayor es la urgencia y más grande es el impacto, mayor será la prioridad. La prioridad se calcula en base al producto entre los puntos de la urgencia por los puntos del impacto, siendo la máxima prioridad el número 1.

Teniendo en cuenta la clasificación de las prioridades, los tiempos de respuesta para son:

Prioridad 1 Seguridad de Paciente comprometida (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 2 Alto (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 3 Media (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 4 Baja (Número de puntos de Urgencia * Impacto)	Prioridad 5 Tareas planificadas (Número de puntos de Urgencia * Impacto))
1 o 2 puntos	3 a 4 puntos	5 a 10 puntos	11 a 16 puntos	17 a 25 puntos
Tiempo de respuesta telefónica: inmediato	Tiempo de respuesta telefónica: inmediato	Tiempo de respuesta telefónica: inmediato	Tiempo de respuesta telefónica: inmediato	Tiempo de respuesta telefónica: inmediato
Tiempo de análisis causas : < 2 horas	Tiempo de análisis causas : < 4 horas	Tiempo de análisis causas : < 4 horas	Tiempo de análisis causas : < 8 horas	No aplicable

Nota: Los “Componentes periféricos de la solución” (Estaciones de trabajo, monitores de quirófano, robot y escáner de película, ver apartado 1, “Descripción de la solución”, “Componentes periféricos de la Solución”) tienen un tiempo de respuesta inmediato mediante el uso del teléfono para el registro de la incidencia y la atención al problema estará sujeta al mantenimiento del fabricante mediante la modalidad “NBD” (garantía de asistencia durante la siguiente jornada laboral tras el registro de la incidencia).

Para todas aquellas incidencias de Prioridad 1 se medirá un “**Tiempo de aplicación de Contingencia**” que conlleve la puesta en funcionamiento de los mecanismos que permitan trabajar con el sistema con normalidad **en un plazo no superior a las 6 horas** desde la finalización del tiempo de análisis.

4.2 ANS2: GARANTIA DE UPTIME

Este acuerdo de nivel de servicio incluye:

- Garantía de “Uptime” del **99,9%** del sistema central PACS medida de forma mensual (Ver apartado “Penalizaciones”)

Esta garantía estará avalada por las siguientes acciones:

- Monitorización remota **24x7x365**
- **Gestión de la copia de seguridad**
- Servicio de recuperación de datos en caso de catástrofe

5 PENALIZACIONES

La base económica de cálculo de la penalización se calculará en relación al importe mensual base ("iMb") acordado con la empresa adjudicataria como cuota estándar sin penalizaciones, siendo esta penalización calculada mensualmente como se describe a continuación:

El cálculo de las penalizaciones se efectuará conforme al número de horas (hND) en que el sistema principal o de backup de servidores iSite PACS no esté disponible para almacenar estudios de ninguna modalidad generadora de imagen o no pueda mostrar los estudios almacenados para la revisión de los mismos por parte de ninguno de los clientes de visualización iSite Enterprise o Radiology instalados debido a la no disposición de alguno de estos Servicios (almacenamiento o visualización) por causas no imputables a infraestructuras externas al sistema Philips iSite (ej. Infraestructuras de red, caída de sistema de gestión de datos de citación, instalaciones erróneas de clientes de visualización por parte del Servicio de Informática del Hospital, etc).

El número de horas de no disponibilidad (hND) se definirá como "el número de horas de no disposición del servicio de almacenamiento central PACS (es decir, el número de horas en que el almacenamiento no sea posible desde ninguna de las modalidades generadoras de imagen conectadas actualmente al sistema por causas no imputables a las infraestructuras de red del Hospital) o bien el número de horas de no disponibilidad del servicio de distribución de imagen en los clientes de visualización (es decir, cuando no sea posible la visualización de imágenes o conexión de los clientes de visualización desde ningún cliente instalado en el Hospital, ya sea puesto ligero, PC convencional, o pesado, estación de trabajo mediante cliente iSite Enterprise (cliente visor clínico) o iSite Radiology (cliente visor diagnóstico empleado en radiología)". En caso de ocurrencia de ambas el valor hND será el mayor de ambos valores absolutos.

Las intervenciones programadas no computan dentro de estas "horas de no disponibilidad" (hND). El número de horas mensuales (hM) será fijado a un valor fijo de 730 horas para todos los meses del año.

El porcentaje de no disponibilidad (%ND) calculada se obtendrá mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Datos y acrónimos:

%ND: Porcentaje de No disponibilidad

hND: horas de No Disponibilidad

hM: horas mensuales base (730h)

Fórmula de cálculo:

$$\%ND = \frac{hND}{hM} * 100$$

Penalizaciones:

Definiendo el importe mensual base (iMb) como el importe máximo a percibir por la empresa adjudicataria mensualmente acordado en las condiciones económicas del pliego.

Se podrán aplicar las siguientes penalizaciones al mismo obteniendo el importe mensual final (iMf) a percibir en caso de penalización el definido por los siguientes tramos:

Minutos ND/mes	%ND	% Penalización	Uptime > ó =
43.8	0.1000	0%	99.90
60	0.1370	15%	99.86
90	0.2055	30%	99.79
120	0.2740	45%	99.73
150	0.3425	60%	99.66
180	0.4110	75%	99.59
210	0.4795	90%	99.52
240	0.5479	100%	99.45

El resultado de la facturación mensual se obtendría mediante la aplicación de la siguiente fórmula: $iMf = iMb * (100\% - \%Penalización)$

6 EXCLUSIONES

Queda expresamente excluido del presente contrato:

- Las tareas de soporte relacionadas con:
 - Las actualizaciones del sistema operativo (estaciones cliente o PCs revisión).
 - Problemas derivados de la red del hospital y/o infraestructura de comunicaciones.
 - Problemas relacionados con virus informáticos en los clientes de la solución.
 - Incidencias causadas por software de terceros, instalado sin aprobación escrita de por la empresa.
 - Mantenimiento y actualizaciones de software de terceros no proporcionado por la empresa.
 - Aseguramiento o restablecimiento de datos o software específicos del cliente
 - Reestablecimiento, análisis o mantenimiento de problemas derivados de la inclusión de software no proporcionado por la empresa en Estaciones diagnósticas.
 - Instalaciones o ampliaciones de ningún equipamiento hardware o software no incluido en la sección Descripción del presente contrato.
 - Reparación de daños o aumento en el tiempo de servicio derivados del desplazamiento negligencia o uso indebido en la instalación, reubicación o eliminación de dispositivos siempre que estas acciones sean realizadas por personal ajeno a la empresa.
 - Influencias del entorno fuera de lo común (subidas o bajadas de tensión, sobretensión, campos magnéticos, fallos en la refrigeración o casos similares) o bien otros casos en los que no se puede hacer responsable al proveedor.
 - Cualquier tarea relacionada con la formación de usuarios u otros servicios profesionales no descritos en el apartado Descripción de Servicios.

- Cualquier fallo en el Software como resultado de alteraciones en el Software o el hardware existente realizadas por el Cliente
- Software Antivirus: Las aplicaciones de Philips han sido diseñadas y probadas para trabajar con los programas de antivirus McAfee. Se consultará con la empresa la posibilidad de incluir cualquier otro sistema antivirus para su validación antes de la puesta en producción.
- Sustitución de los monitores diagnósticos excepto que se indique explícitamente en el apartado cobertura.
- La cobertura correctiva del Hardware de las estaciones diagnósticas no incluye en ningún caso la sustitución del elemento del Sistema en caso de que debido a la obsolescencia no sea posible la reparación. Philips realizará la revisión, diagnóstico y reparación si es posible técnicamente de dichos elementos indicando al Hospital si esta no es posible para que este proceda a su sustitución en expediente separado al presente contrato.

7 SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

El Cliente podrá ponerse en contacto con el Departamento de atención al cliente de la empresa adjudicataria para formular consultas relacionadas con la Aplicación o Solución de PACS.

Dentro de la organización del Hospital, los Usuarios principales se consideran el punto de contacto para los Usuarios del Hospital que tienen alguna consulta. Solo los Usuarios principales del Hospital tienen derecho a ponerse en contacto con el Departamento de atención al cliente de la empresa para solicitar asistencia para incidencias. El Departamento de atención al cliente de la empresa registrará y gestionará las consultas del Cliente. La gestión incluye la clasificación de la consulta por prioridad y la transferencia de la consulta al representante de servicio de la empresa adjudicataria adecuado para que ofrezca asistencia al Cliente.

Además, el Departamento de atención al cliente de la empresa informará a los Usuarios principales del Cliente del progreso alcanzado y el tiempo estimado de los siguientes pasos, si los hubiera.

8 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A SOPORTE

La metodología de la atención y resolución de una avería se detalla a continuación:

Para garantizar una comunicación sencilla y rápida, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Hospital un Servicio Centralizado Nacional de Recepción de Llamadas.

El funcionamiento del mismo se explica a continuación:

El usuario debe indicar siempre su número de equipo al comunicar la incidencia al soporte remoto además de algún dato identificativo que permita, en caso necesario que la empresa se comunique con el usuario:

“iSite PACS Equipo: 54655623”

La atención se realizará desde los siguientes centros de asistencia y el contacto será distinto conforme al horario de atención:

Horario Laboral:

- **Teléfono:** 900 180 612
- **E-mail:** clientes.sistemas.medicos@philips.com
- **Horario de atención:**
 - Habitual: 08:00 a 17:00 horas.
 - Verano (15/6 al 15/09): 08:00 a 16:00 h.

Soporte fuera del horario laboral 24x7 en español:

- **Teléfono:** 91 566 97 04
- **Horario de atención:**
 - Habitual: 17:00 a 08:00 horas.
 - Verano (15/6 al 15/09): 16:00 a 08:00 h.

El Servicio Remoto de la empresa dispondrá de especialistas que darán soporte técnico en español para el diagnóstico, reparación y/o asistencia telefónica, dependiendo del nivel de conexión disponible entre el equipo y la empresa. Este servicio es aplicable tanto para los mantenimientos preventivos y predictivos como para los correctivos así como actualizaciones de software.

Las llamadas recibidas serán inmediatamente encauzadas hacia el especialista técnico, que se pondrá en contacto con el usuario para determinar el alcance del problema y definir los recursos más adecuados en cada caso, antes de personarse en el hospital si ello fuera necesario.

Estos especialistas estarán permanentemente entrenados y en contacto directo con los ingenieros locales, siendo grandes conocedores de la posible problemática que pueda presentarse. Contarán con acceso las herramientas necesarias, con posibilidad de escalada a divisiones y soporte de segundo y tercer nivel. Si fuera necesario podría llegarse incluso hasta el soporte directo por parte de ingenieros de Investigación y desarrollo de la central de la empresa.

En una casuística elevada el servicio remoto será capaz de solventar, gracias a las herramientas técnico-informáticas disponibles por la empresa, las incidencias reportadas por el usuario sin necesidad de presencia física y con un tiempo de respuesta prácticamente inmediato. No obstante si fuera precisa la presencia física está deberá cumplir, en su desarrollo, las cláusulas referidas a los ANS incluidos en este pliego.

9 DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

9.1 Mantenimiento Predictivo

La solución iSite estará en todo momento pro-activamente monitorizada por los centros remotos de soporte mediante el sistema "Philips Heartbeat".

La empresa adjudicataria monitorizará 50 procesos del sistema para cada servidor o módulo del sistema en tiempo real. El sistema Heartbeat y los módulos que conforman el sistema tendrán contacto directo con un sistema de ticket basado en web de la empresa localizado en los Centros de Soporte de Usuario de la empresa donde un Grupo de Soporte de Clientes 24X7 monitoriza el sistema.

Los centros de Soporte Remoto de la empresa de segunda línea también se encargan de la instalación de las actualizaciones automáticas y los parches de los sistemas operativos, base de datos y aplicaciones involucradas en el sistema. La empresa instala y mantiene también actualizado sistemas de protección contra virus McAfee en todos los servidores del sistema.

Para el funcionamiento del sistema de Heartbeat y la actualización de software, se requiere una conexión VPN entre el Centro de Soporte Remoto de la empresa y la localización del sistema central de iSite.

Es responsabilidad del cliente mantener la infraestructura de conexión VPN en su tramo Hospital – sistemas de soporte remoto de la empresa adjudicataria.

9.2 Mantenimiento Correctivo

Comprende la corrección de las averías producidas en los equipos y programas objetos del presente contrato y descritos en el apartado Descripción.

Las anomalías de funcionamiento que generan en una intervención de mantenimiento correctivo podrán ser conocidas por las siguientes vías:

- Mediante solicitud de intervención generada desde los Servicios Asistenciales.
- Mediante la solicitud de intervención generada por el servicio de Informática del Hospital.
- Averías detectadas durante una revisión preventiva.
- En caso excepcional, si se trata de una avería urgente, mediante una petición verbal que deberá ser formalizada posteriormente.
-

9.3 Mantenimiento Evolutivo

Se incluirá la actualización de las versiones del sistema durante toda la vida del contrato.

10 Recursos humanos a emplear de forma habitual:

La empresa deberá contar en su plantilla con ingenieros entrenados para mantener los equipos objeto de este contrato sin necesidad de subcontratación.

Los ingenieros de la empresa poseerán las autorizaciones de Industria o de las Autoridades competentes necesarias para el desarrollo de sus funciones, y estarán debidamente formados y autorizados por el fabricante para reparar y mantener los equipos objeto del concurso.

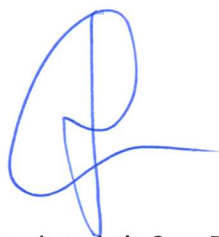
Se deberá aportar necesariamente a la oferta de las empresas licitadoras la relación de personal, con su cualificación y CV, dedicado a la prestación del presente contrato.

11 Confidencialidad de la información:

La empresa adjudicataria tendrá la consideración de encargado del tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica

3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en el resto de normativa vigente en la materia.

Madrid, 5 de Octubre de 2020



Fdo.: Juan Luis Cruz Bermúdez
Jefe de Servicio de Informática



Fdo. José Carmelo Albillos Merino
Jefe de Servicio de Radiodiagnóstico