

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL PRODUCTO TÉCNICO (SOFTWARE) BIOEBANK POR LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.

EXPEDIENTE: PNSP 02/2020

1. OBJETO Y FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características y requisitos técnicos requeridos para la prestación del servicio de mantenimiento del Producto Técnico (software) Bioebank para La Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario de Puerta de Hierro Majadahonda (en adelante, La Fundación).

La totalidad de los requisitos y especificaciones previstas en este Pliego se entenderán, salvo cuando otra cosa se recoja expresamente, como de carácter esencial, a los efectos legalmente previstos.

Que a los efectos de cumplir adecuadamente con la gestión del Biobanco HUPHM/IDIPHISA de la Fundación, se adquirió el software Bio-e-Bank de la empresa VITRO, S.A., como sistema integral de gestión del Biobanco.

El citado sistema cubre las necesidades de un sistema informático para la gestión de las muestras dentro de un biobanco, con las siguientes funcionalidades:

- Gestión detallada de donaciones, recepción, codificación e identificación de muestras.
- Asociación y gestión de la información asociada a las donaciones, muestras, pacientes y procesos.
- Trazabilidad de las muestras, desde su recepción, pasando por sus procesos de transformación, hasta su almacenamiento y posterior envío.
- Gestión de solicitudes de muestras, para la cesión de muestras almacenadas a los investigadores finales.
- Explotación científica y estadística, que permite el análisis de todos los datos manejados y facilita la generación de informes.
- Aseguramiento y control del cumplimiento con las leyes de protección de datos y las normativas de investigación biomédica.

Para el correcto funcionamiento del sistema implantado con el software Bio-e-bank, resulta esencial la contratación de su mantenimiento, la cual solamente puede concertarse con la empresa VITRO, S.A., por razón de derechos exclusivos.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO:

El servicio se prestará con carácter constante y general durante toda la duración del contrato, e incluirá:

- Servicio de hosting, con inclusión de la necesaria infraestructura,
- Tareas de mantenimiento, que incluirán soporte correctivo, preventivo y evolutivo durante la duración del contrato, con:

Tareas de mantenimiento preventivo necesarias, con periodicidad mínima semestral, y que incluyan, como mínimo: verificación de la vinculación de la aplicación con la base de datos; reparación y compactación de la aplicación; reparación y compactación de la base de datos.

Comprobación detallada del correcto funcionamiento del sistema de copias de seguridad (Organización, Periodicidad, Almacenamiento). Verificación completa: fecha de las últimas 5 copias realizadas; correcta ejecución de los planes de mantenimiento y los trabajos programados asociados; restauración de la última copia; verificación de la integridad y estado de la base de datos; comunicación a la Fundación de las incidencias detectadas.

Mantenimiento correctivo: resolución de incidencias detectadas por la Fundación: mantenimiento del hardware, averías, mantenimientos preventivos y actualizaciones del sistema operativo.

Mantenimiento de las conexiones a internet.

- Atención y soporte: servicio de consultas telefónicas sobre el software:
 - o Asistencia vía teleproceso, o presencial cuando resulte necesaria,
 - o Actualizaciones necesarias para resolver incidencias de funcionamiento.
- Cualquier otra actuación necesaria para mantener en todo momento el correcto funcionamiento del sistema implantado, dentro de la naturaleza del servicio.

Cualquier actuación necesaria, será comunicada por el contratista con la antelación suficiente para que el contratante provea dicha infraestructura.

3. ESPECIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN: de conformidad con todo lo antedicho, se realizan las puntualizaciones siguientes sobre los distintos aspectos de la ejecución del contrato.

3.1 El servicio de Hosting incluirá las siguientes prestaciones:

- Infraestructura de comunicaciones redundante para tener alta disponibilidad de la aplicación.

- Hardware necesario para alojar la aplicación:
 - Servidor de base de datos,
 - Servidor Web,
 - Espacio en disco en servidores del contratista,
 - Cualquier otro que resulte necesario para el fin del contrato.
- Software de terceros necesario para el correcto funcionamiento de la aplicación
 - Servidor Web: Internet Information Server.
 - Gestor de base de datos: SQL Server, con nº de licencias ilimitado.

3.2 Servicio de mantenimiento: con las siguientes prestaciones:

3.2.1 Mantenimiento preventivo.

Que habrá de incluir:

- Monitorización de la aplicación VitroPath, servicios de integración y base de datos,
- Comprobación detallada del correcto funcionamiento del sistema de copias de seguridad (Organización, Periodicidad, Almacenamiento). Verificación completa:
 - o Fecha de las últimas 5 copias realizadas,
 - o Correcta ejecución de los planes de mantenimiento y los trabajos programados asociados.
- Verificación de la integridad y estado de la base de datos y comunicación a la Fundación de las incidencias detectadas.

3.2.2 Mantenimiento Correctivo. Resolución de incidencias.

El contratista proporcionará mantenimiento correctivo para todas las anomalías de funcionamiento e instalación.

En cuanto al plazo de corrección de incidencias:

- Los errores críticos, que provoquen la interrupción de la actividad asistencial, deberán ser resueltos en el plazo máximo de dos horas;
- Los errores normales, que permitan seguir con la actividad del servicio mediante procedimientos alternativos, retrasando el ritmo, deberán ser resueltos en el máximo de 24 horas;
- Los errores menores, que permitan continuar la actividad normal del servicio, deberán ser resueltos en un plazo máximo de 72 horas.

3.2.3 Mantenimiento Evolutivo. Actualización.

Se pondrán a disposición de la Fundación las versiones liberadas de la aplicación que pudieran aparecer manteniendo la misma plataforma o bien las que sean necesarias para resolver incidencias del funcionamiento de la aplicación, durante la vigencia del contrato de forma que se mantenga constante el buen funcionamiento del producto.

3.3 Servicio de atención y soporte técnico.

Se proporcionarán:

Consultas telefónicas: Se incluirá servicio de consultas y comunicación de incidencias, telefónicamente y por correo electrónico sobre el software instalado, que deberán ser inmediatas en horario laboral. Incluirá:

- Consultas telefónicas inmediatas, técnicas y funcionales, sobre el software instalado,
- Consultas relacionadas con la necesidad de ampliar los conocimientos funcionales de la aplicación instalada en las dependencias del cliente por parte de los usuarios,
- Consultas relacionadas con la necesidad de modificar la parametrización del sistema, así como nuevas necesidades de integración del aplicativo con otros sistemas de información o dispositivos de laboratorio.

Asistencia vía teleproceso ajustada a los medios técnicos de la Fundación.

Asistencia presencial En los casos en que resulte necesario, podrá obtenerse asistencia presencial mediante la remisión a las dependencias de la Fundación del personal necesario de servicio técnico.

Tiempos de respuesta:

- El soporte y asistencia se prestarán en horario laboral mínimo de lunes a jueves de 8 a 18 horas, salvo periodos de jornada intensiva determinados por el contratista, en que deberá asegurarse el servicio durante un mínimo de 7 horas al día.
- El tiempo máximo de respuesta del personal técnico del contratista, dentro del horario pactado, será de dos horas.
- Las incidencias reportadas y consultas realizadas, que lo hubiesen sido fuera del horario laboral pactado, deberán ser atendidas al inicio del periodo laboral inmediato siguiente.

2. OTROS COMPROMISOS DEL CONTRATISTA:

El contratista se comprometerá al correcto desarrollo del contrato, con empleo de todos los medios que resulten necesarios para su adecuada calidad. El contratista se compromete a la correcta y adecuada realización de las prestaciones con la calidad necesaria y con la incorporación de todas las medidas técnicas que puedan ser precisas conforme a la naturaleza del servicio.

El contratista se compromete a mantener durante la vigencia del contrato el correcto funcionamiento del producto, sin interrupciones dilatadas que obstaculicen el acceso o

utilización, salvo las necesarias para la actualización de la propia aplicación, que intentarán realizarse fuera del horario de operación o las derivadas de causas de fuerza mayor impeditiva.

El Contratista notificará de forma inmediata al contratante cualquier problema conocido relacionado con la disponibilidad, la pérdida de datos y la seguridad en el sistema de gestión Bio-e-bank.

Para la realización de las prestaciones objeto de esta licitación se aplicará la normativa de referencia de índole comunitaria, estatal, autonómica y local.

El mantenimiento deberá asegurar que el software cumple en todo momento con la normativa aplicable en materia de Investigación Biomédica y las Leyes de Protección de Datos y cualesquiera otras específicas de aplicación.

En el supuesto de que para la prestación o ejecución de los servicios incluidos en la presente oferta, se precise o conlleve para el contratista el acceso a datos de carácter personal que figuren en los ficheros de su propiedad, a los de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPDGDD) y del Reglamento de la Unión Europea 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, el contratista intervendrá en la condición de Encargado del tratamiento de dichos datos, aplicando en todo caso las obligaciones como Encargado de Tratamiento que exija la legislación citada.

Caso de requerirse por la Fundación, se suscribirá el correspondiente Contrato de Encargado de Tratamiento entre las partes que regule el posible acceso a los ficheros de datos personales de su titularidad con la única finalidad de la prestación del servicio.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El contrato se celebrará por el plazo de UN (1) AÑO desde la fecha de su adjudicación, sin perjuicio de lo que se establezca en relación con posibles prórrogas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las fechas para la realización de las diferentes operaciones específicas que puedan ser requeridas, deberán ser concertadas con el Contratante, conforme a los horarios y condiciones pactados, según lo descrito en los apartados anteriores.

En Madrid, a 27 de noviembre de 2020.

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

Fdo. D. Julio García Pondal
Director Gerente
Suplencia por vacante el DIRECTOR MEDICO
(Resol.25/7/2019 de Dirección Gral. de Recursos Humanos y
Relaciones laborales del SERMAS)
Presidente del Patronato de la Fundación
de Investigación Biomédica del Hospital
Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda