

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ENDOBASE PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ENDOSCÓPICOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE

PNSP 2021-3-137

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

1. Objeto

El Hospital Universitario 12 de Octubre (H12O) dispone de una aplicación software, denominada Endobase, fabricada por el proveedor Olympus y cuyo mantenimiento ostenta en régimen de exclusividad, para la gestión de los procedimientos endoscópicos por parte de los Servicios de Digestivo, Neumología, Pediatría y Ginecología.

El objeto de este pliego es establecer las especificaciones técnicas para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema Endobase para la gestión de los procedimientos endoscópicos en el H12O.

El sistema Endobase es un sistema crítico para el H12O, dado que soporta el proceso asistencial de realización de procedimientos endoscópicos. Por tanto, se requiere un servicio de mantenimiento de dicha aplicación que satisfaga los requisitos derivados de su criticidad, con el objetivo principal de incrementar la calidad y seguridad del proceso asistencial. Para ello, el H12O ha establecido las siguientes necesidades que deberán ser cubiertas en lo relativo al sistema Endobase a través del este expediente de contratación:

- a. Mejora del rendimiento y disponibilidad del sistema a través de su migración al entorno centralizado de la Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y de la actualización a la última versión de la aplicación Endobase.
- b. Renovación del hardware de los puestos cliente, y específicamente de los dispositivos capturadores de vídeo, cuyo mantenimiento y reposición es complejo debido a su obsolescencia tecnológica.
- c. Mejora de la interoperabilidad del sistema Endobase con la Historia Clínica Electrónica (HCE) del H12O a través de la actualización de la integración actualmente establecida entre ambos sistemas.

2. Alcance

2.1. Equipos y licencias actualmente instalados

- 2.1.1.El proveedor deberá dar soporte, de acuerdo a las condiciones del pliego, a la siguiente base instalada de equipos con licencia Endobase (29 equipos). De estas licencias, 16 corresponden a licencias avanzadas para la captura de imágenes y vídeo.

Equipo	Número de serie
Servidor	3D61S01
Puesto cliente	2D61D01
Puesto cliente	2D61D02
Puesto cliente	2D61D03
Puesto cliente	2D61D04
Puesto cliente	2D61D05
Puesto cliente	2D61D06
Puesto cliente	2D61D07
Puesto cliente	2D61D08
Puesto cliente	2D61D09
Puesto cliente	2D61D10
Puesto cliente	2D61D11
Puesto cliente	2D61D12
Puesto cliente	2D61D13
Puesto cliente	2D61D14
Puesto cliente	2D61D15
Puesto cliente	2D61D16
Puesto cliente	2D61D17
Puesto cliente	2D61D18
Puesto cliente	2D61D19
Puesto cliente	2D61D20
Puesto cliente	2D61D21
Puesto cliente	2D61D22
Puesto cliente	2N61N01
Puesto cliente	2N61N02
Puesto cliente	2N61N03
Puesto cliente	2N61P01
Puesto cliente	2N61P02
Puesto cliente	2D61G01

2.1.2. Adicionalmente, forman parte de la base de equipos instalados 16 dispositivos capturadores de vídeo CANOPUS modelo ADVC-55, que también se incluyen en el soporte a prestar por el proveedor.

2.2. Nuevos equipos y licencias adquiridas en el marco del contrato

2.2.1. El proveedor facilitará una licencia avanzada adicional, con capacidad de captura de vídeo e imagen, así como un dispositivo de captura de vídeo, para la consulta de histeroscopia correspondiente al Servicio de Ginecología y Obstetricia. Dicha licencia y equipo de captura formará parte de la base instalada y por tanto será mantenida en las mismas condiciones que el resto de las licencias existentes.

2.2.2. El proveedor facilitará, de acuerdo a la planificación que establezca el H12O, la renovación de los 16 equipos de captura de vídeo actualmente instalados. Para ello facilitará dispositivos de captura, certificados para su compatibilidad con Endobase por el proveedor, nuevos, compatibles con el cableado existente, y con prestaciones superiores a los actuales dispositivos. Su mantenimiento, incluyendo la reparación o

sustitución en caso de avería, se garantizará durante toda la vida del contrato sin coste adicional.

2.3. Migración al entorno centralizado del SERMAS:

2.3.1. El proveedor deberá facilitar el proceso de instalación de la instancia de Endobase actualmente ubicada en los servidores locales del H12O en el entorno centralizado del SERMAS, colaborando con las áreas encargadas en las tareas técnicas y especialmente en la migración de datos e integraciones y en la validación de la instalación previamente a su puesta en servicio. La infraestructura virtual del entorno centralizado será administrada y mantenida por el SERMAS.

2.3.2. El proveedor dará soporte al software de aplicación y al software base que la aplicación requiera para su funcionamiento, de acuerdo a las políticas establecidas por el SERMAS para el entorno centralizado.

2.4. Protección frente a contingencias informáticas.

2.4.1. Con la finalidad de proteger al H12O de situaciones de contingencia informática se establecerá un Plan de Continuidad del sistema Endobase que permita la continuidad de los procesos de trabajo clínicos en condiciones de caída del sistema, así como un Plan de Contingencia y Recuperación frente a desastres que permita reaccionar proactivamente y a demanda ante la interrupción del servicio prestado por el sistema de forma que se garantice su reanudación en el menor tiempo posible. Dichos planes serán elaborados bajo la coordinación del Servicio de Informática y con la colaboración de las áreas usuarias, basándose en la experiencia del proveedor en otras instalaciones comparables de Endobase.

2.4.2. El proveedor facilitará soporte para el establecimiento y configuración de copias de seguridad en la infraestructura centralizada, de modo que se garantice la restauración o recuperación ante situaciones que lo precisen.

2.5. Desarrollo, mantenimiento correctivo y evolutivo de las integraciones del sistema Endobase con otros sistemas del H12O.

2.5.1. El proveedor deberá facilitar un mantenimiento correctivo y evolutivo, de acuerdo a las necesidades del H12O, así como adaptar a las guías de integración HL7 del SERMAS (en caso de que así sea requerido por el H12O), todas las integraciones existentes del sistema Endobase.

2.5.2. El proveedor deberá documentar funcional y técnicamente cualquier cambio en las integraciones actuales, así como cualquier nueva integración de Endobase que se desarrolle durante la vida del contrato. Una vez desarrolladas, las nuevas integraciones se considerarán integraciones existentes y estarán sujetas al mantenimiento indicado.

2.6. Soporte técnico y actualizaciones del sistema Endobase.

2.6.1. Deberá garantizarse una disponibilidad del sistema de un 99% anual.

2.6.2. El **rendimiento** del sistema deberá ser óptimo, sin latencias en su funcionamiento en tiempo real que, a criterio del H12O, impidan trabajar de una forma fluida con el sistema. Cubiertos los requisitos de infraestructura (servidores y comunicaciones) establecidos por el proveedor, y comprobado su correcto funcionamiento, el

proveedor será responsable que su sistema ofrece el rendimiento óptimo establecido.

2.6.3.El Soporte Técnico y Actualizaciones deberá incluir:

2.6.3.1. **Mantenimiento preventivo:**

2.6.3.1.1. Se realizará una monitorización periódica del sistema con el objeto de detectar cualquier alteración antes de que tenga repercusión sobre el usuario.

2.6.3.1.2. El mantenimiento preventivo implicará la revisión del software y hardware responsabilidad del proveedor de acuerdo al presente pliego y la detección y resolución proactiva de cualquier disfunción detectada. Se incluyen por tanto el desarrollo de parches de software o actualizaciones programadas de versión y la renovación o sustitución del hardware proporcionado en su caso debido a obsolescencia y para evitar riesgos de fallo.

2.6.3.1.3. Una vez al año se realizará un mantenimiento preventivo sobre el servidor y las estaciones de trabajo de ENDOBASE de manera que se pueda detectar y corregir problemas potenciales y asegurar la funcionalidad y viabilidad de la instalación de software. Podrá realizarse de forma remota o in situ.

2.6.3.2. **Mantenimiento correctivo** del producto, sistema e integraciones actualmente existentes y desarrolladas a futuro en el marco del contrato, tanto desde un punto de vista funcional como de rendimiento.

2.6.3.2.1. El proveedor atenderá todas aquellas incidencias que provengan de errores detectados por el H12O o de forma proactiva por el propio proveedor frente al comportamiento esperado en los distintos módulos implantados.

2.6.3.2.2. Se registrarán por parte del proveedor todas las incidencias comunicadas por el H12O con un identificador único, facilitando información a demanda del H12O sobre el estado de resolución de las mismas.

2.6.3.2.3. Implicará soporte en días laborables (en horario de 8h a 18h ininterrumpido). En todas las incidencias estándar la respuesta (telefónica o por otras vías telemáticas) no se demorará más de 24 horas. El tiempo hasta el inicio de la resolución no excederá las 4 horas en las incidencias críticas y las 24 horas en el resto de incidencias estándar.

2.6.3.2.4. El H12O determinará si se tratarán de forma urgente las actualizaciones de software en aquellos casos en los que los errores supongan un impacto grave en los procesos de trabajo del H12O. Los casos no urgentes se resolverán a través de nuevas versiones (*releases*) del producto.

2.6.3.3. **Mantenimiento evolutivo** del producto, sistema e integraciones actualmente existentes y desarrolladas a futuro en el marco del contrato.

2.6.3.3.1. Abarcará el análisis, desarrollo e implantación de las demandas de mejora realizadas por el H12O, y relativas al software, a través de actualizaciones de versión.

2.6.3.3.2. Se registrarán por parte del proveedor todas las solicitudes de evolutivo cursadas con un identificador único, realizando conjuntamente

con el H12O el preceptivo estudio de aceptación de la solicitud de mejora. Esta información estará a disposición del hospital, informando el proveedor de la situación de las solicitudes pendientes durante todo su proceso.

2.6.3.4. El proveedor comunicará al H12O las acciones realizadas sobre el sistema y cualquier actividad de mantenimiento preventivo, correctivo o evolutivo, que deberá realizarse previo acuerdo con el H12O en el horario de menor impacto asistencial posible.

2.6.3.5. **Actualizaciones** a nuevas versiones del sistema.

2.6.3.5.1. El proveedor facilitará las últimas versiones disponibles del sistema Endobase al H12O para su implantación en el entorno productivo, sin demoras debidas al proveedor desde que hayan sido certificadas por este, y previa validación por el H12O en el entorno de pre producción.

2.6.3.5.2. El proveedor facilitará al H12O documentación completa y de detalle del contenido de las actualizaciones, previamente a la realización de su validación por el H12O, así como sesiones de formación relativas al contenido de dichas actualizaciones del sistema.

3. Seguridad y protección de datos personales.

3.1. El sistema deberá cumplir con los requisitos en materia de seguridad y protección de datos personales establecidos en la normativa legal vigente, durante todo el contrato, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

3.2. Dado que el sistema se considera por el Hospital de categoría ALTA de acuerdo al ENS, el proveedor deberá trabajar para la obtención de la Certificación de Conformidad con el ENS, de acuerdo a lo establecido en la "Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad", aprobada, el 13 de octubre de 2016, por Resolución de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Madrid, a 1 de agosto de 2021

Fdo: Juan Luis Cruz Bermúdez
Jefe de Servicio de Informática