



**Hospital Universitario
Severo Ochoa**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: PAS 68-2022

***“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INTEGRAL DE
LABORATORIO INFINITY 24x7 PARA EL HOSPITAL
UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA”***

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INTEGRAL DE LABORATORIO INFINITY 24x7 PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO (PAS 68-2022)

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del servicio cuyo objeto a continuación se indica, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la LCSP. El plazo de ejecución será de **12 mes** y el presupuesto de licitación es **74.415,00 €**, siendo la base imponible **61.500,00 €** y el IVA (21%) **12.915,00 €**.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal de este expediente es contratar un servicio de soporte técnico especializado, personalizado y adecuado a las necesidades del Servicio de Laboratorio de este Hospital, para el Software de gestión del Laboratorio (INFINITY), así como para toda la infraestructura de hardware que lo soporta. Las 100 licencias actuales de este software, incluyen los siguientes módulos;

- Módulo general
- Módulo de Microbiología
- Omnium/ART
- ATOM (JUtils, etc)
- Módulo de Urgencias
- Módulo de Calidad

Se incluirá en el alcance de este servicio el mantenimiento y la sincronización periódica, si procede, de las integraciones actuales con los analizadores y cualquier otro dispositivo del laboratorio o middleware y con otras aplicaciones del Hospital: historia Clínica Electrónica (SELENE), Sistema de Gestión Analítica (AMS), Laboratorio de Microbiología (MICROB), Extracciones (WIDERLAB), gasometrías (AQUIRE), registro de peticiones de APMADRID, peticiones del Hospital Psiquiátrico José Germain, Directorio Activo (gestiónAI), Visor Clínico y cualquier otra que en el momento de la adjudicación estuviera implementada. En caso de tener que abordar nuevas integraciones con Infinity derivadas de nuevos instrumentos, middleware o aplicaciones que necesite implementar el Hospital Universitario Severo Ochoa, el coste lo asumirá el nuevo proveedor.

Mantenimiento y sincronización del catálogo con el resto de integraciones y apoyo a la creación de reglas expertas o algoritmos para adecuar la demanda de pruebas, etc.

2. SERVICIOS INCLUIDOS 24x7

- Mantenimiento de hardware
- Mantenimiento correctivo del software
- Resolución de incidencias, dudas y consultas.
- Mantenimiento preventivo del Software
- Instalación de parches de seguridad, revisión general del Hardware necesario, revisión de log, documentación del software y gestión de las licencias necesarias para mantener el entorno de ejecución del software.
- Actualización a la última versión disponible del Software.

3. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES 24x7

Funcionalidades de cada uno de los mantenimientos incluidos como servicios:

- Mantenimiento correctivo de hardware:

Los servicios de soporte reactivo incluyen todas aquellas acciones realizadas para reponer a su funcionamiento normal cualquier equipo o componente que presente alguna anomalía o malfuncionamiento, así como como aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Incluye el diagnóstico de problemas, sustitución de hardware afectado, piezas, mano de obra, desplazamientos, y en resumen todo lo necesario para el mantenimiento en producción de los diferentes equipos que componen el sistema objeto del contrato.

El adjudicatario se compromete a la utilización de piezas originales de los fabricantes de los equipos, nuevas o equivalentes a nuevas, y en caso de que sea necesaria la sustitución parcial o total del equipo, este será de similares características e iguales o superiores prestaciones.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluidos desplazamientos, mano de obra y el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario.

- Mantenimiento correctivo del Software

- Resolución de dudas y consultas
- Resolución de incidencias en el menor tiempo posible
- Gestión de problemas, buscando causas raíces de los mismos.
- Informes de mantenimiento correctivo e incidencias.

- Mantenimiento Preventivo del Software y del Hardware

- Revisión y actualización, al menos anual, del sistema y del hardware, para prevenir posibles fallos.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Se habilitarán varios canales de comunicación con el proveedor: teléfono, correo electrónico y portal CAU (opcional).
- Si una incidencia no se puede resolver de forma remota, se trasladará un técnico al hospital para la resolución de la misma, sin coste alguno para el cliente adaptándose siempre a los acuerdos de nivel de servicio contratados.
- Para el soporte remoto se tramitará una VPN para el proveedor, según especificaciones de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamiento Sanitario (DGSIES)
- El adjudicatario deberá de cumplir los acuerdos de nivel de servicio especificados en el punto 6.

5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Servicio 24 horas, 7 días a la semana, incluidos festivos..

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Se establecen los SLA en base a la prioridad de las incidencias, en MINUTOS:

- Prioridad Baja:
 - Tiempo máximo de respuesta, tiempo transcurrido desde el momento en que la incidencia queda registrada (dentro siempre del horario de soporte), hasta que se confirma al cliente que está registrado ≤ 60
 - Tiempo máximo de atención incidencias, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 60
 - Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución, tiempo que transcurre desde el registro de la incidencia ≤ 300
 - Tiempo máximo de atención otras solicitudes, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 120
- Prioridad Media:
 - Tiempo máximo de respuesta, tiempo transcurrido desde el momento en que la incidencia queda registrada (dentro siempre del horario de soporte), hasta que se confirma al cliente que está registrado ≤ 40
 - Tiempo máximo de atención incidencias, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 30
 - Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución, tiempo que transcurre desde el registro de la incidencia ≤ 150
 - Tiempo máximo de atención otras solicitudes, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 80
- Prioridad Alta:

- Tiempo máximo de respuesta, tiempo transcurrido desde el momento en que la incidencia queda registrada (dentro siempre del horario de soporte), hasta que se confirma al cliente que está registrado ≤ 30
- Tiempo máximo de atención incidencias, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 15
- Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución, tiempo que transcurre desde el registro de la incidencia ≤ 90
- Tiempo máximo de atención otras solicitudes, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella ≤ 60

El incumplimiento de los SLA establecidos supondrán las penalizaciones para el adjudicatario indicadas en el pliego de cláusulas administrativas.

7. SERVICIOS ADICIONALES

Estos servicios se podrán solicitar previa petición por parte de cliente y presupuesto por parte del adjudicatario:

- Bolsas de horas de expertos.
- Implantación nuevos módulos
- Soporte in-situ de un técnico para actividades no contempladas en el SLA.
- Nuevas licencias de uso
- Conexiones a nuevos equipos
- Nuevas integraciones

8. CUMPLIMIENTO LEGISLACIÓN VIGENTE EN PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En el caso de que se tuvieran que tratar datos de carácter personal de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (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; el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RDLOPD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato u otras nuevas que pudieran estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen siendo responsable del uso indebido que dicho personal pudiera llevar a cabo en el tratamiento de los datos incluso tras la finalización del servicio.

El contratista se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del Organismo, copia de los documentos o datos a terceras personas.

El tratamiento de los datos implica el cumplimiento de las medidas de seguridad que afecta tanto a los soportes informatizados como no informatizados y a los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas garantizando en todo momento la integridad y seguridad que deben tener según establece la legislación de protección de datos. Los servicios de mantenimiento de software, hardware o equipos físicos, operación o soporte a usuarios o sistemas, o cualquier otro donde fuera de aplicación, deberán respetar:

- Que exclusivamente el personal autorizado podrá tener acceso a los locales donde se encuentren ubicados los soportes o equipos físicos objeto del servicio a prestar.
- Que de manera explícita NO SE AUTORIZA la salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales, como consecuencia de operaciones de mantenimiento. De manera excepcional la salida de soportes que contienen datos personales ha de ser autorizada por el Responsable del Fichero del hospital, y aplicándose en todo caso el procedimiento de entrada/salida de soportes establecido en el centro.
- Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán el “Acuerdo de Confidencialidad y Seguridad para el personal externo que presta servicios para el Hospital Universitario Severo Ochoa” por el que quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación contractual y que recogen la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder así como el compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.
- El personal prestador del servicio objeto del contrato comunicará por escrito cualquier incidencia de seguridad que pueda producirse al Departamento de Informática. En el caso de producirse, con motivo de la prestación del servicio, cualquier incidencia que suponga un riesgo para el cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad, las consecuentes responsabilidades que pudieran derivarse serán asumidas por la empresa contratista. El no comunicar una incidencia supondrá igualmente asumir las responsabilidades que de esta falta de información pudieran derivarse.

9. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y LABORALES

El adjudicatario, para el cumplimiento del contrato, adoptarán las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, debiendo responder de cualquier incidente medioambiental por ellos causados, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo. En especial se deberán adoptar todas aquellas medidas exigidas legalmente, relativas a evitar vertidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y al abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

Así mismo el adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal y la relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).

DIRECTOR GERENTE
HOSPITAL U. SEVERO OCHOA

Firmado digitalmente por: DEL CACHO MALO DOMINGO
Fecha: 2022.10.18 12:13

CONFORME: