

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIO PARA LA SUSCRIPCIÓN Y MANTENIMIENTO DE 800 LICENCIAS DE SOFTWARE IMPRIVATA ONESIGN, EXCLUSIVO DE LA FIRMA “EVOLUTIO CLOUD ENABLER S.A.U.” PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE

PNSP 2022-3-65

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

1. Objeto

La solución OneSign de Imprivata permite la autenticación ágil en las aplicaciones informáticas, y específicamente en la Historia Clínica Electrónica HCIS, a través del uso de la tarjeta de empleado del H12O. Dada la novedad de esta solución en el ámbito hospitalario, se planteó la realización de un proyecto piloto en las Urgencias Generales del H12O, considerando los beneficios asistenciales que podrían derivarse del mismo en un contexto de especial carga de trabajo asistencial. Dado el resultado positivo del proyecto, y en función de los desarrollos realizados y pendientes, y del proceso de definición de necesidades que se está realizando para el nuevo bloque técnico y de hospitalización del H12O, se considera necesario mantener una suscripción durante el periodo necesario para la finalización de estas tareas que permita la continuidad del uso del sistema en las Urgencias del H12O.

El objeto de este pliego es, por tanto, la contratación del servicio de suscripción y mantenimiento de 800 licencias del software Imprivata OneSign, por un plazo de 10 meses, en el Hospital Universitario 12 de Octubre.

2. Alcance

2.1. Suscripción de licencias de uso

- 2.1.1. Se suscriben 800 licencias de usuario del software Imprivata OneSign, por un plazo de 10 meses, desde de la fecha de firma del contrato.
- 2.1.2. El sistema implantado actualmente en el H12O mantendrá su configuración previa e integraciones existentes, pudiendo evolucionar en su configuración durante la vida del contrato de acuerdo a las necesidades y el criterio del H12O.

2.2. Mantenimiento del sistema

- 2.2.1. El proveedor deberá dar soporte, de acuerdo a las condiciones del pliego, a los componentes software de la solución implantados en el H12O. Asumirá así mismo el soporte de los equipos de lectura de tarjetas mientras se encuentren en garantía.
- 2.2.2. Deberá garantizarse una **disponibilidad** del sistema de un 99% anual.
- 2.2.3. 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.

2.2.4. **Mantenimiento preventivo:**

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

2.2.4.2. 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.

2.2.5. **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.

2.2.5.1. 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.

2.2.5.2. 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.

2.2.5.3. El proveedor recibirá y registrará todos los incidentes y solicitudes de servicio, asignando un número de referencia único al incidente. Se dispondrá de los siguientes canales de acceso al soporte: Correo electrónico, Teléfono.

2.2.5.4. Se facilitará un soporte remoto, y en caso de que no sea posible la resolución a distancia, se realizará in situ.

2.2.5.5. 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.

2.2.5.6. 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.

2.2.6. **Mantenimiento evolutivo**

2.2.6.1. Se dará soporte a la evolución del producto y a las integraciones actualmente existentes a través de los cambios de configuración que permite la solución OneSign.

2.2.6.2. El proveedor facilitará las últimas versiones disponibles del sistema 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.

2.2.6.3. 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 17 de noviembre de 2022

CRUZ
BERMUDEZ
JUAN LUIS -

Firmado digitalmente por
CRUZ BERMUDEZ
JUAN LUIS -
Fecha: 2022.11.17
11:35:43 +01'00'

Fdo: Juan Luis Cruz Bermúdez
Jefe de Servicio de Informática