

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MONITORIZACIÓN DE CONSTANTES PARA PACIENTES DE LAS ÁREAS DE URGENCIAS Y UCI, Y LA INTEGRACIÓN DE DATOS CLÍNICOS ENTRE EL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DE CONSTANTES Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIOS PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA

PNSP S 23-004

Introducción

El HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA tiene implantado un sistema de información que recoge la monitorización de los equipos médicos ubicados en las zonas de Urgencias Generales y Unidad de Cuidados Intensivos, denominado «PIIC IX»

1. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el Servicio de Evolución, Mantenimiento y Soporte del Sistema de Información PIIC IX que permite la recogida de datos de los equipos de monitorización (instalados en las unidades de Urgencias Generales y Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Universitario de Fuenlabrada) y su conexión con los sistemas de información sanitarios implantados en el Hospital Universitario de Fuenlabrada y que se detallan más adelante, además del servicio de soporte y las actualizaciones y mejoras del sistema.

Debe incluir:

- a. Mantenimiento y soporte del hardware y software que forma parte de la solución y que se relaciona en el apartado 2 de este documento, en horario 24x7x365 con estas características:
 - i. Segundo nivel de mantenimiento en horario de oficina, de 08:00 a 17:00 h.
 - ii. Acceso directo a un servicio de soporte telefónico 24x7x365.
 - iii. Acceso directo a la herramienta de Helpdesk del adjudicatario, en el que se podrán abrir, consultar y hacer seguimiento de las incidencias, consultas y peticiones.
- b. Acceso continuo a las últimas revisiones de software (incluyendo las renovaciones de hardware necesarias) y revisión de los equipos instalados y conectados a las centrales para asegurar la compatibilidad entre el monitor y la central PIIC IX. Las tareas de instalación de nuevas versiones de software o renovaciones de hardware que se deban realizar de forma presencial, estarán incluidas en el alcance de este servicio.
- c. Acceso a actualización de sistema operativo con periodicidad, al menos, semestral.
- d. Jornadas de consultoría que incluya, los siguientes elementos
 - i. Nuevas adaptaciones de la configuración del sistema
 - ii. Explotación de datos
 - iii. Adaptaciones y mejoras de las integraciones existentes
 - iv. Formación a usuarios, tanto clínicos como técnicos

Para garantizar la prestación de esos servicios, los licitadores deberán acreditar la propiedad intelectual de los siguientes productos objeto del contrato: PIIC IX o bien acreditar la correspondiente autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste, que le



permita gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación (desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.) así como de evolución de la arquitectura de la solución en su conjunto.

Todo según se detalla en este Pliego.

2. Elementos instalados objeto del contrato

El servicio debe incluir todos los elementos actualmente implementados en el Hospital, así como las actualizaciones y mejoras de las aplicaciones. Los elementos son

Equipo	Modelo	Cantidad	Nº Serie
Central de monitorización para 13 pacientes (UCI) - 1 puesto de visualización	PIIC IX	1	306B-2ZKV-7 MXL02238B4
Gestión de alarmas móviles y escalado + Servidor	Care Assist	13 licencias	0A1E-50P2-F
Motor de integración + Servicios	IBE	1	US54103993
Central de monitorización para 18 pacientes (Urgencias) - 2 puestos de visualización.	PIIC IX	1	MXL02238D9 MXL02238HZ
Switches Central Urgencias	HP	2	
Firewall Central Urgencias	CISCO	1	
Switch Central UCI	HP	1	
Firewall Central UCI	CISCO	1	
Integración HL7 con SELENE	n/a	1	
Integración HL7 con PICIS	n/a	1	

3. Servicio de mantenimiento

El servicio de mantenimiento a ofertar al Hospital Universitario de Fuenlabrada, debe dar cobertura de asistencia técnica a los elementos software y hardware detallados en el apartado 2, y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados a continuación. Se define un único lote que se compone de tres elementos.

Los elementos 1 y 2 serán considerados como parte fija. El elemento 3 será considerada como parte variable y serán ejecutados en función de las demandas del hospital. Los elementos 2 y 3 tienen las mismas características, pero se considera necesario disponer de jornadas de consultoría fijas (elemento 2) y variables (elemento 3)

Nº de Orden 1 – Servicio de Mantenimiento Componente Fijo

a) Actualizaciones y mejoras de software/hardware

El adjudicatario suministrará al Hospital de Universitario de Fuenlabrada, sin coste adicional para este último, actualizaciones y mejoras de los productos objeto del contrato y su subsiguiente

mantenimiento. Dichas actualizaciones y mejoras podrán incorporar ocasionalmente características adicionales que se pondrán a disposición como opciones. Se incluyen toda actualización de versión.

b) Distribución de actualizaciones y mejoras de productos

Aparte del software, cada actualización programada de los productos deberá incluir:

- (i) Manual de instrucciones (formato electrónico) y ficheros tipo PDF,
- (ii) Programas de instalación y conversión, si es necesario.
- (iii) Documentación nueva o actualizada si es requerido.

c) Soporte clínico y técnico

El adjudicatario proporcionará el soporte técnico mediante un número de atención telefónica así como por medios de correo electrónico, con los criterios de calidad expresados más adelante.

d) Responsabilidades del adjudicatario durante una actualización de los productos.

El adjudicatario proporcionará al Hospital Universitario de Fuenlabrada la formación y la asistencia necesarias para una correcta instalación de las actualizaciones.

El Hospital Universitario de Fuenlabrada facilitará los medios necesarios para llevar a cabo las actualizaciones en las mejores condiciones posibles.

Nº de Orden 2 – Servicio de Mantenimiento Evolutivo Menor. Componente fijo

a) Creación, modificaciones o mejoras en los interfaces de comunicación de datos entre PIIC IX y las aplicaciones clínicas instaladas en el Hospital.

Si el Hospital requiere modificar un interfaz existente de los referenciados en el apartado 2 o la creación de un nuevo interfaz de comunicaciones entre PIIC IX y las aplicaciones clínicas departamentales, se seguirá el siguiente plan de acción:

1. El Hospital Universitario de Fuenlabrada comunicará la solicitud relacionada con un interfaz de comunicación de datos clínicos.
2. El adjudicatario revisará la solicitud y una vez aprobada, podrá iniciarse el desarrollo de dicho dispositivo. El adjudicatario comunicará al hospital las necesidades de software y/o licencia adicionales,
3. Si la implantación de estos nuevos interfaces, requieren de teleasistencia o presencia física, el adjudicatario notificará estos costes previamente al inicio de las tareas y deberá contar con la autorización previa del Hospital Universitario de Fuenlabrada.

b) Creación, modificaciones o mejoras en los informes generados por la aplicación y explotaciones de datos.

Si el Hospital requiere modificar un informe existente de los referenciados en el apartado 2 o la creación de un nuevo informe de resumen de actividad, se seguirá el siguiente plan de acción:

1. El Hospital Universitario de Fuenlabrada comunicará la solicitud relacionada con un informe de resumen o de evolución.
2. El adjudicatario revisará la solicitud y una vez aprobada, podrá iniciarse el desarrollo de dicho informe. El adjudicatario comunicará al Hospital las necesidades de software y/o licencia adicionales,
3. Si la implantación de estos nuevos informes, requieren de teleasistencia o presencia física, el adjudicatario notificará estos costes previamente al inicio de las tareas y deberá contar con la autorización previa del Hospital Universitario de Fuenlabrada.

c) Formación a superusuarios y usuarios de la aplicación.

El Hospital podrá requerir la impartición de sesiones de formación (presenciales u online) a estos grupos de usuarios

- Usuarios técnicos administradores de la aplicación.
- Usuarios Clave (superusuarios) que actúen en representación de los diversos servicios clínicos.
- Usuarios finales.

Estas sesiones de formación podrán estar encaminadas a la formación en nuevas funcionalidades incluidas en las nuevas versiones y/o actualizaciones del producto o sesiones de refresco del uso de las funcionalidades existentes de la aplicación.

4. Definición del servicio de soporte clínico y técnico

El Área de Sistemas de Información del Hospital efectuará el primer nivel de mantenimiento (soporte al usuario final) y contactará con el adjudicatario como segundo nivel durante el horario de oficina (de 8:00 a 17:00 horas).

Fuera del horario de oficina, el personal del Área de Sistemas de Información del Hospital, en caso de problemas urgentes, podrá contactar telefónicamente al servicio de urgencias 24x7 del adjudicatario. Se proponen las siguientes opciones para acceder al soporte técnico y clínico según el nivel de prioridad de la consulta de soporte:

- a) En primer lugar, el Hospital Universitario de Fuenlabrada podrá enviar sus consultas de soporte vía **correo-e**.
- b) En caso de consultas urgentes dentro del horario de oficina podrá llamar telefónicamente.
- c) En caso de emergencia fuera del horario de oficina, el Hospital Universitario de Fuenlabrada podrá acceder por vía telefónica al **Servicio de Emergencia 24x7** de Soporte.

- d) El Hospital Universitario de Fuenlabrada podrá utilizar la herramienta de soporte (helpdesk) para acceder al soporte clínico y técnico. Con el acceso esta herramienta de soporte, el Hospital podrá descargar y cargar archivos y, tener constancia en todo momento del historial de consultas abiertas, además de poder tener una interacción directa con personal técnico especializado.

1. Tipos de soporte clínico y técnico de los programas PIIC IX e IBE

Las consultas de soporte clínico y técnico se engloban en tres tipos de consultas:

Consultas de Tipo A: Estas consultas implican un análisis y un estudio detallado de una consulta surgida de un error de funcionalidad de las aplicaciones o sistemas.

Consultas de Tipo B: Las Consultas de Tipo B son aquellas que, aunque el Hospital Universitario de Fuenlabrada pudiera resolverlas con la ayuda de la "base de conocimiento" de Philips, de materiales de referencia de Philips o cualquier otro tipo de herramienta, el Hospital Universitario de Fuenlabrada opta por utilizar los servicios de soporte clínico y técnico del adjudicatario. El adjudicatario deberá ofertar un número de horas anual para este tipo de consultas.

Consultas de Tipo C: El adjudicatario ofertará un número de horas anuales para la realización de servicios a medida no incluidas en los apartados anteriores.

2. Tipos de prioridades de consultas y procedimientos de entrada

El tiempo de respuesta de las consultas variará según el nivel de prioridad establecida a dicha consulta. La clasificación de prioridad de las consultas se detalla a continuación:

Prioridad Urgente - Las consultas con una prioridad urgente son provocadas por problemas con un alto grado de gravedad y que no se pueden resolver con una solución temporal. Se trata de consultas que provocan pérdida o alteración de datos y que impiden que el usuario pueda continuar utilizando el sistema para operaciones normales. Estos errores de funcionalidad acostumbran a afectar a múltiples ordenadores y afectan al usuario consecutivamente durante un día.

Prioridad Alta - Las consultas con una prioridad alta son las que limitan o impiden el uso correcto del sistema. Se trata de problemas que se pueden resolver con soluciones temporales y de problemas que no afectan a múltiples ordenadores y que suelen ocurrir esporádicamente (por ejemplo, una vez al día).

Prioridad Media - Las consultas con una prioridad media son las que no impiden que el Hospital Universitario de Fuenlabrada continúe utilizando el sistema de una manera eficiente y/o las que no necesitan una atención inmediata. Algunos ejemplos de prioridad media son temas de procesos, consultas de configuración clínica, clarificación de características del producto y consultas con las que el Hospital pide una mejora de la funcionalidad.

Prioridad Baja - Las consultas con una prioridad baja son las que no requieren atención inmediata.

El sistema continúa funcionando correctamente y no altera la recopilación correcta de los datos. Se trataría de consultas sobre el mantenimiento del sistema, de la base de datos y/o optimización de consultas.

El tiempo de respuesta dependerá de la prioridad de la consulta:

Procedimiento de entrada de una consulta

Respuesta Urgente - El Hospital Universitario de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de **soporte directo del adjudicatario** dentro del horario de oficina o acceder al **Servicio de Soporte de Emergencia** fuera del horario de oficina.

El adjudicatario dedicará un esfuerzo continuo para resolver la consulta y trabajará conjuntamente con el Hospital Universitario de Fuenlabrada para estudiarla a fondo. · Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, el adjudicatario organizará una visita personalizada al Hospital.

El adjudicatario responderá la llamada inmediatamente (tiempo inferior a una hora).

Alta - El Hospital Universitario de Fuenlabrada podrá llamar directamente al teléfono de **soporte directo del adjudicatario** dentro del horario de oficina o acceder al **Servicio de Soporte de Emergencia** fuera del horario de oficina.

El adjudicatario programará el esfuerzo requerido para resolver la consulta. · Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, se organizará una visita personalizada al Hospital. El adjudicatario responderá dentro de las primeras 24 horas.

Medio - El Hospital Universitario de Fuenlabrada escribirá un correo-e a la siguiente dirección de correo que indique el adjudicatario. Las consultas que no sean urgentes se resolverán puntualmente durante el horario de oficina.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital Universitario de Fuenlabrada para resolver la consulta.

El adjudicatario podrá pedir acceso remoto al Hospital.

El adjudicatario, valorará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario llevará a cabo la intervención en el menor tiempo posible.

Baja - El Hospital Universitario de Fuenlabrada escribirá un correo-e a la dirección de correo que indique el adjudicatario.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital Universitario de Fuenlabrada para resolver la consulta. El adjudicatario evaluará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario realizará la intervención en el menor tiempo posible.

5. Condiciones de mantenimiento

a) La administración del sistema hardware/software.

El Hospital Universitario de Fuenlabrada gestionará de forma autónoma los siguientes aspectos del sistema.

(i) Administración de usuarios.

(ii) Mantenimiento de la red del Hospital y del hardware y software de terceros.

- (iii) Contacto principal para todos los usuarios y súper-usuarios para poder reportar los problemas del sistema.
- (iv) Canal de comunicación principal entre el Hospital Universitario de Fuenlabrada y el adjudicatario.

b) Administrador de contrato (Adjudicatario)

El adjudicatario nombrará un “administrador de contrato” que será el interlocutor principal en la relación entre el HUF y el adjudicatario.

c) Comunicaciones

Tanto el adjudicatario como el Hospital Universitario de Fuenlabrada deberán mantener una comunicación bidireccional y frecuente en referencia al estado de la instalación, lo que implica un trabajo en común para la resolución de problemas, compilación de información en referencia al estado de las consultas, identificación de prioridades y desarrollo de soluciones.

Para conseguir una comunicación óptima y frecuente, tanto el Hospital Universitario de Fuenlabrada como el adjudicatario deberán proporcionar una lista de contactos y sus números de teléfonos respectivos. El Hospital proporcionará una persona de contacto principal para tener una comunicación regular. El adjudicatario deberá designar una persona responsable del proyecto como enlace con el Hospital. Si se necesitara escalar algún problema, esta persona será la responsable de hacerlo y de comunicar al Hospital el seguimiento del mismo.

Se celebrará una reunión o conferencia telefónica mensual entre el personal del Hospital y el adjudicatario. Las partes designarán de mutuo acuerdo las personas que deban asistir a estas reuniones o conferencias y la fecha y hora de su celebración.

d) Acceso al sistema

El Hospital Universitario de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a las aplicaciones del sistema objeto de este concurso instaladas en el Hospital. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos de las leyes de protección de datos vigentes a la fecha del inicio del servicio objeto de este contrato y a respetar los acuerdos de encargo de tratamiento que se anexarán al contrato.

6. Protección de datos y propiedad de los trabajos

La firma adjudicataria deberá cumplir todos los preceptos legales en materia de protección de datos que resulten de aplicación, tanto durante la ejecución del contrato como una vez ésta haya concluido.

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá

la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

- Restricciones generales.

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

7. Protección del medio ambiente.

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

OBLIGACIONES y PROHIBICIONES:

1. Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
2. Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
3. Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
4. Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
5. Reducción de ruidos y olores.
6. Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
7. Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
8. Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

CONDICIONES PARTICULARES SOBRE RESIDUOS

9. Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
10. Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.
11. Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e. no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).
12. No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).
13. En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

- Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).
- No malgastar el agua.
- Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

8. Acuerdos de Nivel de Servicio

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al Hospital Universitario de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El adjudicatario, deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital Universitario de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por el Hospital Universitario de Fuenlabrada	$\geq 90\%$	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	$\leq 5\%$ sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o	0%	Mensual

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		sobre la imagen del Hospital Universitario de Fuenlabrada		
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)=	> =95%	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Indicadores para la línea de servicios

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por el Hospital Universitario de Fuenlabrada hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0%	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por	5%	Mensual

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		errores imputables al adjudicatario		
DE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<=10%	Mensual
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

9. Documentación a entregar

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de **la solución PIIC IX e IBE**, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de **la solución PIIC IX e IBE** en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución

del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

c) Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

d) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

e) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

10. Condiciones sobre los RRHH adscritos por el adjudicatario

Los recursos asignados por el adjudicatario a la ejecución del objeto de este contrato, deberán contar con la preceptiva certificación del fabricante del software para ofrecer este tipo de servicios. Deberán acreditar una experiencia mínima de 2 años en la realización de las tareas incluidas en este pliego.

11. Metodología y Calidad

Existe un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor deberá conocer y aplicar en su medida. Además, serán a cargo del contratista las pruebas y posibles adaptaciones del software a cambios en versiones de puesto cliente promovidas por la DGSIS.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto del Hospital Universitario de Fuenlabrada establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

12. Incorporación al contrato.

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,
Firmado digitalmente por: SARMIENTO BELTRAN GEMA
Fecha: 2023.09.08 15:17

Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán
Directora Gerente
Ente Público Hospital Universitario de Fuenlabrada



Firmado digitalmente por: ALVAREZ PASTOR JAVIER