

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DESERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA INTEGRAL DE LABORATORIO: COBAS INFINITY PARA EL HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA

**PNSP HCCR 28 /2023-SE
A/SER-038879/2023**

1. Objeto y Alcance del Servicio

Se requiere, para el software COBAS INFINITY en el Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela, en adelante HCCR, un servicio de soporte técnico personalizado y adecuado a las necesidades del Servicio de Laboratorio de este centro. Las 30 licencias actuales de este software, incluyen los siguientes módulos:

- Módulo general
- Módulo de Microbiología
- Omnium/ART
- IUtils

Se incluirá en el alcance de este servicio el mantenimiento de las integraciones actuales con los analizadores y cualquier otro dispositivo del laboratorio y con otras aplicaciones del Hospital: Historia Clínica Electrónica (HCIS), Visor Clínico y cualquier otra que en el momento de la adjudicación estuviera implementada. Así mismo se incluirá el mantenimiento y actualizaciones de la integración que se mantiene actualmente con el laboratorio del H. U. de La Paz.

El siguiente Pliego definirá los requisitos y condiciones técnicas bajo las que se realizará la prestación del servicio. El licitador acepta el contenido de este Pliego sin limitación alguna.

2. Servicios Incluidos

- ✓ **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
- ✓ **Mantenimiento Evolutivo del Software**
Actualización a la última versión disponible del Software.

3. Especificaciones funcionales

Funcionalidades de cada uno de los mantenimientos incluidos como servicios:

- ✓ **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**
 - Revisión y actualización, al menos anual, del sistema y del hardware, para prevenir posibles fallos.
 - Documentación del producto y documentación técnica, actualizada en todo momento.
 - Gestión de las licencias necesarias para la correcta prestación del servicio.

- ✓ Mantenimiento Evolutivo del Software
 - Actualizaciones de Software
 - Estudio y análisis sugerencias nuevas funcionalidades
 - Informes de mantenimientos evolutivos

4. Prestación del servicio

- ✓ Se habilitarán varios canales de comunicación con el proveedor: teléfonos, 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, en un tiempo máximo de 24 horas.
- ✓ El soporte remoto se tramitará según especificaciones de la Dirección General de Sistemas de Información y Sistemas Digitales (DGSISD).
- ✓ El adjudicatario deberá de cumplir los acuerdos de nivel de servicio especificados en el punto 6.

5. Disponibilidad del servicio

Diario de 8:00 a 22:00, incluidos fines de semana y festivos. Se contará con un soporte 24x7 para el resto del horario en el caso de incidencias críticas que impidan obtención de resultados urgentes que no puedan esperar al horario habitual del servicio.

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 del 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.

Madrid, a 29 de septiembre de 2023

LA DIRECTORA DE GESTIÓN

Firmado digitalmente por: MAS CEBRIAN M. ESTRELLA