

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN  
Y SOPORTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS LABORATORIOS  
TRAKCARE LAB DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ.**

## INDICE

---

1.- Introducción.....	3
2.- Objeto.....	3
3.- Ámbito.....	3
4.- Requisitos mínimos.....	4
4.1. Partida Mantenimiento.....	4
4.1.1. Mantenimiento correctivo .....	4
4.1.2. Monitorización preventiva .....	5
4.1.3. Actualización Software .....	5
4.1.4. Mantenimiento y actualizaciones de licencias .....	6
4.1.5. Tiempos de respuesta .....	6
4.1.6. Conexiones .....	6
4.1.7. Integraciones.....	7
4.1.8. Acuerdos con el proveedor.....	7
4.2. Partida Trabajos adicionales .....	7
4.2.1. Tipos de Servicios .....	7
4.2.2. Funcionamiento .....	8
4.3. Niveles de servicio .....	8

## **1.- Introducción**

---

El Sistema de Información de los Laboratorios (SIL) implantado en el Hospital Universitario La Paz (HULP) es TrakCare Lab de la empresa InterSystems.

Dicho SIL está implantado en todas las áreas de los laboratorios del Hospital a excepción de Microbiología y Genética.

Por tratarse de un software de terceros, es necesario disponer de un contrato de soporte y mantenimiento con el proveedor del mismo y hacia este fin va dirigido este expediente.

## **2.- Objeto**

---

En el presente pliego se establecen los requisitos mínimos requeridos para la contratación del servicio de mantenimiento, actualización de software y asistencia técnica del aplicativo TrakCare Lab de InterSystems

Además de los servicios básicos de mantenimiento de software y asistencia técnica, se requieren unas jornadas de servicios personalizados adicionales que completan la oferta, que el Hospital podrá solicitar para realizar desarrollos no incluidos en el mantenimiento, informes, integraciones con otros sistemas o cualquier tarea de mantenimiento preventivo de la plataforma TrakCare Lab.

Dentro de las tareas previstas, se contempla la colaboración con Siemens, para la migración de los datos históricos y transición de procesos del laboratorio, gestionando todas las solicitudes propuestas dentro del soporte de atención personalizada.

## **3.- Ámbito**

---

Se describe a continuación la cobertura actual del sistema TrakCare Lab implantado en el Hospital.

### Áreas de implantación

- Servicio de Análisis Clínicos
  - Laboratorio de Urgencias
  - Laboratorio CORE (Bioquímica y Hematología)
  - Laboratorio Hormonas
  - Laboratorio Gastroenterología
  - Laboratorio Metabolismo
  - Laboratorio Neuroquímica
  - Laboratorio de Andrología y Reproducción
  - Unidad Preanalítica

- Servicio de Hematología
- Servicio de Farmacología
- Unidad de Inmunología
- Laboratorio del Servicio de Alergia

#### Integraciones actuales:

TrakCare Lab se integra con las siguientes aplicaciones:

- Sistema de Información Hospitalaria: **HCIS**
  - Captura de datos demográficos.
  - Envío de datos e informes a la Historia Clínica Electrónica.
  - Gestor de peticiones a laboratorio.
- **Estación Clínica** para la presentación de resultados en entorno WEB.
- **Conectlab**, software que gestiona el proceso de generación de peticiones, así como la extracción, obtención y/o recepción de muestras
- **AP-Madrid**. Sistema de Información de Atención Primaria para la petición de pruebas y envío de resultados.
- Sistema de control interno/externo de calidad en bioquímica y laboratorio de urgencias (Unity de Biorad)
- **SELENE**. Sistema de Información Hospitalaria implantado en el Hospital Psiquiátrico Rodríguez Lafora para la petición de pruebas y envío de resultados.
- **Nefrolink**, software de gestión clínica en Nefrología.

#### Licencias:

<b>Licencias</b>	<b>Nº</b>
Base Datos Caché Elite Multi Server	170 usuarios concurrentes
Ensemble 2007 C2	15
TrakCare Lab	90 usuarios concurrentes 95 interface de laboratorio
Trakcare	20

## **4.- Requisitos mínimos**

### **4.1. Partida Mantenimiento**

#### **4.1.1. Mantenimiento correctivo**

Por la criticidad del sistema, de cuya funcionalidad depende el funcionamiento de los laboratorios del Hospital, el contrato debe garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación durante los 365 días del año, por lo que se

requiere disponer de un mantenimiento del programa con una cobertura 24 x 7 incluidos festivos.

Se dispondrá para ello de conexión VPN y si por alguna causa no se pudiera solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.

El servicio a prestar debe incluir el análisis, desarrollo e implantación de una solución de contingencia mientras que no se solucione de forma definitiva la incidencia que implique parada de los laboratorios o bien que el Hospital considere urgente.

#### **4.1.2. Monitorización preventiva**

Con periodicidad semestral, se llevarán a cabo todas las tareas de monitorización avanzadas que el adjudicatario considere convenientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, deberán llevarse a cabo las acciones correctoras oportunas. Las actuaciones asociadas no se cargarán en la bolsa de jornadas contratada.

Se requieren dos auditorias anuales para el análisis de la base de Datos de Cache y TrakCare Lab.

#### **4.1.3. Actualización Software**

Se requiere llevar a cabo las actualizaciones del sistema a la última versión software de TrakCare Lab, para que proporcione el máximo rendimiento con el más alto nivel de funcionalidad.

El adjudicatario ha de poner a disposición del Hospital todas y cada una de las nuevas versiones de software licenciado, en el mismo momento en que estas versiones se hagan disponibles a toda la base de clientes.

Se incluyen todas las actualizaciones de software que sean necesarias para mantener el producto en la última versión del mercado (salvo que el Hospital entienda lo contrario).

Dentro de este requisito se incluye las instalaciones de parches necesarios.

Estas tareas incluyen:

- Instalación técnica de los parches
- Pruebas de funcionamiento de las nuevas funcionalidades
- Formación a los usuarios de las funcionalidades incluidas en los parches

Es requisito imprescindible, que debe figurar en la oferta, que las tareas necesarias para llevar a cabo las actualizaciones corren a cargo del adjudicatario sin menoscabo de horas de la bolsa de jornadas.

#### **4.1.4. Mantenimiento y actualizaciones de licencias**

La propuesta ha de incluir el mantenimiento y actualización de las licencias recogidas en el ámbito del presente documento.

#### **4.1.5. Tiempos de respuesta**

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria comience a analizar el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.

Para la notificación de incidencias o solicitud de soporte se requiere poner a disposición del Hospital un teléfono operativo todos los días del año las 24 horas del día, esto es, se requiere un soporte de 24 x 7, incluido festivos.

Las llamadas realizadas deberán ser inmediatamente encauzadas al ingeniero más adecuado en cada momento, que se pondrá en contacto con el usuario para determinar el alcance del problema y acopiar los recursos técnicos más adecuados al caso antes de personarse en el Hospital si ello fuera necesario.

El Hospital será quien determine la criticidad de las incidencias.

**El tiempo de respuesta será como máximo de media hora, a partir del momento de la recepción de la llamada de aviso de la incidencia.**

**El tiempo de resolución será como máximo de 8 horas para incidencias que supongan parada en la actividad del laboratorio.**

**El tiempo de resolución será como máximo de 3 días laborables para incidencias urgentes que no supongan parada en la actividad del laboratorio.**

Para incidencias no urgentes, la resolución podrá posponerse a la liberación del siguiente parche, que no podrá ser superior a un mes.

#### **4.1.6. Conexiones**

La propuesta presentada además de garantizar el soporte y mantenimiento de las conexiones con los analizadores disponibles actualmente en los laboratorios, ha de contemplar, como requisito exigido, la conexión con

posibles equipos nuevos ya sean por sustitución de los actuales o por ampliación, sin coste adicional para el Hospital y sin imputar a la bolsa de horas.

#### **4.1.7. Integraciones**

Dado que actualmente el sistema TrakCare Lab está integrado con diferentes aplicaciones, las relacionadas en el apartado Ámbito del presente documento, el contrato debe incluir el mantenimiento y soporte de dichas integraciones.

Además de las integraciones relacionadas en el presente documento, el adjudicatario se deberá hacer cargo de cualquier integración con aplicaciones que necesite el Hospital durante el periodo de vigencia del contrato.

#### **4.1.8. Acuerdos con el proveedor**

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato es el mantenimiento de un software específico, por motivos de seguridad y calidad se exige que el licitador mantenga acuerdos firmados con el proveedor del mismo para poder dar este soporte, de igual forma se requiere que el licitador disponga del código fuente del software a mantener. **La ausencia de este requisito será excluyente.**

### **4.2. Partida Trabajos adicionales**

Dentro del contrato se requieren servicios profesionales adicionales. Se utilizarán para servicios personalizados, no incluidos en el mantenimiento correctivo o preventivo y consiste en un mecanismo de servicio bajo solicitud por parte del Hospital y facturado según consumo. Estos servicios podrán ser desarrollados en las instalaciones del Hospital o de manera remota.

#### **4.2.1. Tipos de Servicios**

Los servicios que se podrán solicitar con cargo a la bolsa de horas serán los siguientes, salvo que estuvieran ya especificadas en algún otro apartado de estos pliegos:

- Servicios de formación y consultoría.
- Tareas de configuración de herramientas. Desarrollo, pruebas y puestas en marcha de nuevas funcionalidades solicitadas por el Hospital.
- Migraciones y cargas de datos.

- Tareas de explotación de información y otras solicitudes menores.
- Tareas de sistemas como copias de seguridad, alteraciones en los entornos, etc.

#### **4.2.2. Funcionamiento**

Los servicios serán solicitados y aprobados por el director funcional del Hospital asignado o personas autorizadas por el mismo.

Las consultas que se realicen al servicio de soporte y que no requieran intervención, NO serán cargadas a la bolsa de horas, ya que están cubiertas por el contrato de mantenimiento.

Los servicios implementados tendrán un periodo de garantía de **12 meses**.

Para servicios solicitados, se enviará estimación previa del esfuerzo, que deberá ser aprobada por el director funcional del Hospital. Al finalizar el servicio se cargarán, como máximo, contra este contrato las horas presupuestadas. Caso de necesitar menos horas de las presupuestadas para finalizar el servicio, solo se cargarán las horas realmente utilizadas.

De manera periódica serán reportadas las horas consumidas de la bolsa. El reporte incluirá el detalle de las tareas realizadas, así como unas agrupaciones gráficas para ver claramente la evolución del consumo.

Las jornadas dedicadas a corrección de errores de la aplicación TrakCare Lab, de las integraciones con otros sistemas o conexiones con analizadores no serán cargadas a la bolsa de jornadas.

El adjudicatario designará un responsable encargado de coordinar las solicitudes, el soporte y servicios con cargo a la bolsa.

Inicialmente se ha valorado la necesidad de disponer de una bolsa de **25 jornadas** anuales durante la vigencia del contrato.

#### **4.3. Niveles de servicio**

Se detallan a continuación los diferentes indicadores en función de los cuales se medirá la calidad del servicio prestado:

#### 4.3.1. ANS01

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento de Valoraciones en Plazo
- **Descripción:** Valora la agilidad para estudiar y valorar una nueva integración o cambio previsto. Se entiende por valoración la cuantificación en horas de la solicitud y su planificación para una fecha dada.

Una vez recibida la solicitud de valoración, el proveedor dispondrá de un plazo para dar una respuesta a la solicitud de valoración recibida, ofreciendo un plazo para su consecución. El proveedor deberá poder gestionar un número máximo de 3 valoraciones de forma concurrente. A partir de la cuarta valoración entrará en cola hasta que sea liberada alguna de las valoraciones en curso (sin ninguna repercusión de penalizaciones en los ANS).

- **Fórmula de Cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ total de valoraciones de solicitudes realizadas en plazo en el mes} / \text{Total de valoraciones realizadas (en plazo o fuera de plazo) en el mes}) * 100$ .
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud se tomará la diferencia temporal entre la solicitud de valoración y la fecha de entrega de la misma por parte del proveedor.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** 3 en paralelo, 5 días hábiles.
- **Cumplimiento Global:** 85% -100% → Plazo 5-7 días hábiles.
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza cuando se registra la primera valoración (comprometida) en la herramienta para la gestión del trabajo.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

#### 4.3.2. ANS02

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento en plazos de implantación de evolutivo.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los evolutivos entregados estén dentro del plazo de tiempo acordado entre las partes.
- **Fórmula de Cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ total de solicitudes con la implantación finalizada y en plazo en el periodo} / \text{Total de solicitudes con la implantación finalizada en el periodo}) * 100$ .
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud de evolutivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la finalización (cierre por puesta en producción) de la solicitud y la última fecha de entrega prevista y acordada para puesta en producción con el Hospital.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** n/a.
- **Cumplimiento Global:** 90%

- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza en la fecha que se registre en la herramienta su entrega para pruebas de aceptación por primera vez.
- **Penalización:** 4% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

#### 4.3.3. ANS03

- **Nombre del Indicador:** Tiempo de respuesta de correctivo.
- **Descripción:** El objetivo de este indicador es asegurar que la totalidad de las primeras respuestas cualificadas, ante una incidencia, se realicen dentro del plazo acordado.
- **Fórmula de cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ total de incidencias con respuesta al usuario en plazo en el mes} / \text{Total de respuestas realizadas (en plazo o fuera de plazo) en el mes}) * 100$ .
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la solicitud y la primera respuesta registrada por el técnico.
- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** n/a
- **Cumplimiento Global:** 95%
- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se registra la resolución de la incidencia.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

#### 4.3.4. ANS04

- **Nombre del Indicador:** Cumplimiento en plazos de la implantación del correctivo.
- **Descripción:** mediante este indicador se pretende que los correctivos entregados estén dentro del plazo de tiempo fijado, según el nivel de urgencia de cada correctivo.
- **Fórmula de cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ total de incidencias con implantación finalizada (resueltas) en plazo en el periodo} / \text{Total de incidencias finalizada en el periodo}) * 100$ .
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre la finalización de la solicitud y la previsión de entrega realizada por el proveedor.

Indicador ANS	Criticas	Objetivo	Plazos
Porcentaje de incidencias resueltas según plazo acordado	SI	100%	8 horas
	No	≥95%	3 días

- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** n/a
- **Cumplimiento Global:** 95%
- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se resuelve la incidencia.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual.

#### 4.3.5. ANS05

- **Nombre Indicador:** Elaboración y entrega de informes.
- **Descripción:** Valora la elaboración y entrega, en tiempo, de los informes recogidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente.
- **Fórmula de Cálculo:** (Nº total de informes entregados / Total de informes requeridos en el periodo) \* 100.
- **Fórmula de Media:** Para la valoración se analizará la disponibilidad durante la primera semana del mes siguiente al evaluado de los informes requeridos.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** n/a
- **Cumplimiento Global:** 95% -100%
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza al cumplirse el plazo temporal establecido, la primera semana del mes siguiente al evaluado.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

Jefe de Servicio de Informática