

EXPEDIENTE: A/SER-047002/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LABORATORIOS (SIL INFINITY) PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MÓSTOLES.

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del servicio cuyo objeto se indica a continuación, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la LCSP.

1.- Objeto del Contrato.

El objeto del presente pliego es la contratación del Servicio de Soporte Técnico Especializado, personalizado y adecuado a las necesidades del Servicio de Laboratorio del Hospital Universitario de Móstoles, para el Software de gestión del Laboratorio SIL INFINITY para todas licencias disponibles y módulos de este aplicativo que se utilizan en el Hospital actualmente o esté previsto utilizar durante la ejecución del contrato.

Se incluirá en el alcance de este servicio el mantenimiento de las integraciones actuales con los analizadores y cualquier otro dispositivo del laboratorio, la integración con la Historia Clínica Electrónica (Selene), así como la integración con el sistema APMadrid que se utiliza en APrimaria (integración directa APMadrid con el correspondiente SIL de cada Hospital), así como con cualquier otra aplicación o sistema departamental 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 de Móstoles durante la ejecución de este contrato, el coste lo asumirá el nuevo proveedor.

2.- Servicios Incluidos

Se trata de un Mantenimiento Software Integral, Servicio 24x7 que incluye:

- ✓ **Mantenimiento Correctivo del Software**
Resolución de incidencias, dudas y consultas.
- ✓ **Mantenimiento Preventivo del Software**
- ✓ **Instalación de parches de seguridad, revisión general del sistema y configuración base del mismo, 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, desarrollo nuevas funcionalidades y requerimientos, así como implementación nuevas integraciones que sean necesarias.

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 y según el acuerdo de nivel de servicio establecido
 - 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 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. Nuevas versiones producto y parches de seguridad
 - Estudio y análisis sugerencias y solicitudes de nuevas funcionalidades.
 - Informes de mantenimientos evolutivos.

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, en un tiempo máximo de 24 horas.
- ✓ Para el soporte remoto se tramitará una VPN para el proveedor, según especificaciones de la Dirección General de Salud Digital (DGSD).
- ✓ El adjudicatario deberá de cumplir los acuerdos de nivel de servicio especificados en el punto 6.

5.- Disponibilidad del Servicio

Servicio 24 horas, los 7 días de la semana, incluidos festivos

6.- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Se establecen los SLA en base a la prioridad de las incidencias y según la que establecen los tiempos máximos de respuesta, atención y el tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se a abordar la posible resolución.

Tiempo máximo de respuesta, tiempo transcurrido desde el momento en que la incidencia se comunica por parte del Hospital al proveedor (dentro siempre del horario de soporte) y ésta queda registrada.

Tiempo máximo de atención incidencias, tiempo transcurrido desde el registro de la incidencia hasta que el técnico se pone a trabajar en ella.

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.

- ✓ **Prioridad Baja.** El impacto de la incidencia es bajo, el entorno de producción está afectado pero sin perjuicio severo del servicio.
 - Tiempo máximo de respuesta ≤ 60 min
 - Tiempo máximo de atención incidencias ≤ 60 min
 - Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución ≤ 300 min
- ✓ **Prioridad Media.** El Impacto de la incidencia es medio, el entorno de producción afectado con perjuicio severo del servicio, aunque no afecta a ninguna funcionalidad que se considere crítica y requiera resolución urgente.
 - Tiempo máximo de respuesta ≤ 40 min
 - Tiempo máximo de atención incidencias ≤ 30 min
 - Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución ≤ 150 min
- ✓ **Prioridad Alta.** El Impacto de la incidencia es alto, el entorno de producción paralizado, o el entorno de producción afectado con perjuicio severo del servicio que afecta a alguna funcionalidad crítica y que requiere resolución urgente.
 - Tiempo máximo de respuesta ≤ 30 min
 - Tiempo máximo de atención incidencias ≤ 15 min
 - Tiempo máximo en que se informa al cliente de cómo se va a llevar a cabo la resolución ≤ 90 min

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 Normativa vigente en Protección de Datos

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 (LOPDGDD)*; 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.

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 Laboral

**EL RESPONSABLE DEL Sº DE
INFORMATICA**

Firmado digitalmente por: RECIO DIEZ FELICIDAD
Fecha: 2023.12.04 11:36