

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE ULISES DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO LA PAZ.**

EXPEDIENTE: PNSP 10/2024

Madrid, 26 de Febrero de 2024

Índice

| | |
|--|---|
| 1. OBJETO | 3 |
| 2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO | 4 |
| 3. NIVEL DE SERVICIO | 5 |

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del soporte y mantenimiento del Software Ulises que gestiona las siguientes instalaciones:

- Carruseles Horizontales en Almacén de Farmacia
- Carruseles Horizontales en Almacén Sanitario.

Dentro del objeto de mantenimiento se incluye:

- Programa Ulises
- Desarrollos personalizados realizados para las instalaciones del Hospital Universitario La Paz. Debiera incluir las posibles integraciones y que se cumplan todas las medidas de seguridad y protección de datos según la legislación vigente.
- Administración de la Base de datos y su supervisión (tablespaces, segmentos de rollback, conexiones, roles, seguridad, optimización de rendimiento, tuning, etc.).
- Certificación del producto previo a su instalación: nuevas versiones de sistemas operativos, bugs, nuevas versiones de bases de datos, productos de comunicaciones, etc.
- Las posibles integraciones se asumirán por el adjudicatario y se cumplirán todas las medidas de seguridad y protección de datos. Ahora bien se deberá de hacer la valoración de los trabajos y recibir el pedido correspondiente

Para garantizar el correcto mantenimiento del software Ulises, se ha disponer de la siguiente información:

- Acceso a los códigos del programa.
- Acceso a la estructura de la base de datos.
- Copia actualizada y comentada del programa con su configuración y desarrollos realizados.
- Esquema del software proporcionado y la infraestructura en la que se ejecuta
- Estructura de la interface de comunicación entre el ERP del Hospital Universitario La Paz (HP-HIS de Suministros, Farmatools) y el software Ulises.
- Estructura de la interface de comunicación entre Omnicell y el software Ulises.
- Las Licencias precisas para el funcionamiento de producto, actualizadas de acuerdo a sus necesidades
- No se aceptarán soluciones que requieran Sistemas Operativos no soportados por el fabricante, estos serán actualizados según el fabricante vaya comunicando y liberando con seguridad, los parches.
- La solución, como hasta ahora, tendrá que ser compatible con el antivirus corporativo PANDA, en caso contrario el adjudicatario tendrá que incluir en su oferta una solución antivirus compatible con su sistema y asumir los costes de las licencias y mantenimiento.
- La solución conviene que sea compatible con el directorio activo de la Consejería

Teniendo en cuenta que el objeto del contrato es el mantenimiento de un software específico y que por motivos de seguridad y calidad el proveedor del mismo exige que el mantenimiento sea prestado por distribuidores certificados, de lo contrario no garantiza su correcto funcionamiento, se establece como obligatorio que los licitadores posean certificados de autorización del proveedor correspondiente. **La ausencia de este requisito será excluyente.** Estos proveedores, sí que podrán subcontratar a su vez.

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO

2.1. Mantenimiento Preventivo

Este servicio precisa acceso remoto al servidor. Ello permite realizar las siguientes funciones de mantenimiento:

- Instalación / configuración de nuevas versiones de programas
- Pruebas del sistema a distancia
- Administración de base de datos y red a distancia

2.2. Mantenimiento Correctivo

- Base de datos.
- Resolución de posibles incidencias en el uso del programa.
- Atención de posibles incidencias en la interface de comunicación entre el ERP del Hospital Universitario La Paz y Personal Ulises.
- Atención de dudas o consultas referentes al uso del programa.

2.3. Adscripción de medios necesarios:

Compromiso de disponer de un mínimo de 2 técnicos con conocimiento específico del software de esta instalación.

2.4. Custodia de la instalación:

Disponibilidad de copia actualizada del programa y su configuración.

2.5. Suministro de nuevas versiones.

Para prestar el servicio contratado se dispondrá de una conexión VPN, gestionada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, y si por alguna causa no se pudiera solventar la incidencia por esta vía, el servicio se prestará de forma presencial.

3. NIVEL DE SERVICIO

Atención de lunes a viernes no festivos en horario de 8,00 a 20,00 horas, según el calendario de Madrid.

Extensión de laborables para Farmacia de 6,00 a 22 horas.

Extensión de fines de semana y festivos para Farmacia de 6,00 a 22 horas.

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 analice el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.

El tiempo de respuesta para las incidencias será como máximo de **2** horas desde la comunicación de la incidencia.

El tiempo máximo de resolución de las incidencias será de **4** horas.

En caso de comunicación de la incidencia después del horario comprometido, de no ser posible finalizar su resolución en la misma jornada, se continuará al inicio de la jornada laboral siguiente.

Las incidencias, se irán encaminando con el gestor de incidencias que emplee el hospital de La Paz. Se realizará un seguimiento mensual de las mismas, con la información que proporcionará el proveedor a primeros de mes.

Jefe de proyectos de Informática

**GUTIERREZ
NIÑO LUISA
- 30574061T**

Firmado digitalmente
por GUTIERREZ NIÑO
LUISA - 30574061T
Fecha: 2024.06.04
11:54:50 +02'00'