

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DEL
“MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES E INFORMACION
A FAMILIARES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA”**

EXPTE:P.N. s/p 1/2025 HUP

Índice

1. Objeto.....	2
2. Alcance	2
3. Soporte y Mantenimiento	2
3.1 Soporte de incidencias	2
3.1.1 Horarios de Soporte	3
3.1.2 Actuación de soporte.....	3
3.2 Mantenimiento	3
3.2.1 Mantenimiento Preventivo	3
3.2.2 Mantenimiento Evolutivo	4
3.2.3 Mantenimiento Adaptativo.....	4
3.2.4 Mantenimiento Correctivo	4
3.2.5 Actualización de versiones.....	4
3.3 Gestión de los servicios de soporte.....	5
3.3.1 Notificación y escalado de Incidencias	5
3.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.....	6
3.4 Gestión de los servicios de mantenimiento	8
4. Penalidades	9
5. Documentación Técnica.....	10
6. Equipo de trabajo y horario de servicio	10

La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación:

1. Objeto

El Hospital General Universitario de La Princesa (en adelante HLPR o el Hospital) pretende, con la licitación del presente expediente, dar soporte y mantener la solución existente en el HLPR de la solución comercial QUENDA que permite la identificación, direccionamiento, información, cartelería digital, encuestas y ordenación de los pacientes y familiares.

2. Alcance

El alcance incluye el soporte y mantenimiento (tanto software como hardware) del sistema de direccionamiento de pacientes, información a familiares y cartelería digital para todos los centros dependientes del HLPR.

Las actividades más relevantes se detallan a continuación:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la plataforma Quenda y sus integraciones con los sistemas de información del Hospital
- Soporte a incidencias, remoto y presencial.
- Instalación y configuración en nuevos centros.

3. Soporte y Mantenimiento

Se realizará el Soporte y Mantenimiento del software (SW) y Hardware (HW) existente en el HLPR y en sus centros dependientes, así como el que se añada durante la duración del contrato para el correcto funcionamiento de toda la solución.

Constará de Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal).

Se realizará también el Soporte y Mantenimiento de todas las conexiones de cualquier elemento que requiera conectarse a la solución existente.

A continuación, se desglosa el Soporte y Mantenimiento a realizar por el adjudicatario:

3.1 Soporte de incidencias

La duración del soporte se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente.

En cuanto al Soporte, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Soporte funcional y resolución de incidencias de usuario; Resolución de incidencias funcionales de cualquiera de las áreas de la solución. Se resolverán los errores o incidencias que puedan surgir con el uso de la solución. La resolución de dudas o consultas puntuales se consideran dentro de esta categoría.

Soporte técnico: ante cualquier incidencia que surja en cualquiera de las áreas de la solución. Este servicio de soporte resolverá las cuestiones técnicas que plantea el uso de los equipos.

Atención telefónica para la resolución de dudas y/o consultas relacionadas con la solución.

Soporte post-producción para el centro donde se implante cualquier actualización de la solución. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del HLPR un servicio de soporte y resolución para atender las necesidades de la solución objeto del contrato, que englobará todas las tareas destinadas a mantener la funcionalidad de la infraestructura operativa en los centros, incluyendo el soporte software, así como lo expresado en los puntos anteriores.

Dicho servicio incluirá el soporte y resolución de incidencias funcionales, técnicas y de integraciones. También incluirá las tareas de soporte y resolución de instalación de nuevas versiones y actualización de versiones en los entornos donde está implantado el producto, así como averías hardware del equipamiento instalado.

3.1.1 Horarios de Soporte

El horario de soporte remoto y telefónico se prestará durante 12 horas al día (08-20h), 5 días (L-V) a la semana, salvo festivos en la ciudad de Madrid. En el caso del área de Urgencias el soporte se prestará 24x7.

3.1.2 Actuación de soporte

Los trabajos de soporte se realizarán mediante actuaciones in situ en el Hospital en caso de no poder ser resuelto el problema en remoto.

Si, por necesidades del servicio, el HLPR cambiara de ubicación algún equipo, manteniéndole en alguna sede dependiente del propio HLPR, se notificará al adjudicatario para modificarlo en el inventario, y se seguirá prestando el servicio de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario sin sobrecoste adicional.

En el apartado Gestión de los Servicios de Soporte, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Soporte.

3.2 Mantenimiento

La duración del mantenimiento se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente. En todo caso, se contemplarán las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo. Comprobación de las configuraciones para prevenir posibles fallos de la solución.
- Mantenimiento evolutivo: Suministro e Instalación de nuevas versiones de la aplicación y/o cualquier otro software de la solución.
- Mantenimiento correctivo: incluyendo la realización de las modificaciones que sean necesarias para solucionar los errores que se detecten en la solución.
- Mantenimiento adaptativo. Incluyendo las adaptaciones al entorno del HLPR, y en el cual se incluye el mantenimiento técnico- legal.

A continuación, se describe cada uno de los mantenimientos y lo que incluye, más detalladamente:

3.2.1 Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento preventivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizará una comprobación de la configuración software de gestión para prevenir posibles fallos de la solución.

Se debe presentar un plan de Mantenimiento Preventivo, con las acciones a realizar dentro del mismo. El Hospital se reserva el derecho en cualquier momento de añadir tareas al plan presentado, y que deberán ser ejecutadas por el adjudicatario.

El adjudicatario presentará un informe detallado de todas las acciones realizadas, así como de los datos solicitados por el HLPR para cada uno de los mantenimientos preventivos realizados. Las tareas asociadas a dicho mantenimiento serán realizadas por el adjudicatario.

3.2.2 Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluidos en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HLPR. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HLPR de al menos 2 días.

El adjudicatario, dentro del mantenimiento evolutivo, suministrará cada nuevo módulo existente perteneciente a la solución ofertada para el Hospital con licencias ilimitadas.

El adjudicatario, presentará un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas

funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HLPR y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado “Actualizaciones de Versiones”.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

3.2.3 Mantenimiento Adaptativo

El adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución ofertada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HLPR.

De igual manera, dentro del Mantenimiento Adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento cualquier cambio realizado en la infraestructura del HLPR, a nivel de Sistemas y Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos y Servidores de Aplicaciones para adaptarlas a la misma; sin sobrecoste para el HLPR.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

3.2.4 Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento correctivo, es la actividad consistente en diagnosticar y solucionar incidencias de funcionamiento de la solución.

En caso de incidencia en cualquier elemento, será subsanado, atendiendo a los niveles de servicios acordados en el presente pliego. El licitador deberá indicar al HLPR sus criterios de tipificación de incidencias con el fin de facilitar y agilizar la comunicación de incidencias, y ajustarse a los procedimientos del HLPR.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

3.2.5 Actualización de versiones

Las tareas de actualización de versiones de cualquier elemento software de la solución, serán tratadas dentro de las tareas y planificación establecidas con el interlocutor designado por el HLPR del contrato, que además, será el responsable de la coordinación de las tareas de soporte de la actualización de versiones.

Una vez validada la versión, el HLPR comunicará y acordará con la empresa las fechas de puesta en producción de las versiones, debiéndose hacer las mismas en horario de menor impacto asistencial. El soporte a la puesta en producción de las nuevas versiones deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones donde se encuentre implantada la solución. El interlocutor designado por el HLPR, se

reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HLPR, incluso pudiéndose ejecutar trabajos fuera del horario laborable, sin sobrecoste para el HLPR.

Las actualizaciones de versión en el momento del trabajo tendrán en cuenta lo siguiente, y ajustarse al mínimo impacto asistencial: VENTANA DE TRABAJO = Tiempo de preparación especializada técnica + tiempo de actuación (incluyendo el tiempo de corte necesario) + tiempo de pruebas + tiempo de marcha atrás (si fuera necesaria).

Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar en todo momento al Protocolo de Implantación de Sistemas de Información vigente en cada momento, establecido por el HLPR.

Todas las tareas asociadas a la implantación de nuevas versiones derivadas de mantenimientos correctivos, evolutivos y adaptativos, serán realizados por el adjudicatario, incluso si hiciera falta in situ y fuera de horario laborable para minimizar el impacto a la atención sanitaria, sin que ello derive en coste alguno adicional para el HLPR. Además, como viene reflejado en el apartado Soporte, se realizará soporte ante la actualización de versión y habrá un soporte postproducción in situ.

Para todos los mantenimientos; tanto para la solución inicial aprobada por el HLPR, así como para la presentación de nuevas versiones, vendrá acompañada de la correspondiente documentación tanto para el usuario final como para el soporte técnico. Deberá contemplar al menos:

- Manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión en castellano
- Manual de instalación y administración en castellano
- Manual técnico de configuración y arquitectura en castellano
- Resumen técnico de las modificaciones sufridas por el producto en su última revisión (bugs, nuevas funcionalidades, mejoras generales)

Las versiones deben ser remitidas suficientemente probadas para que, una vez verificadas por el personal técnico, puedan ser instaladas con la mayor brevedad posible en los centros por personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, si el HLPR lo considera necesario por la envergadura de la versión, la empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación presencial necesarias indicadas por el propio HLPR, para el personal funcional y técnico.

En el apartado Gestión de los Servicios de Mantenimiento, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Mantenimiento.

3.3 Gestión de los servicios de soporte

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Soporte, el servicio de soporte prestado comprende la resolución de incidencias escaladas desde los servicios de soporte del HLPR. También incluye el

soporte y la coordinación necesaria para la actualización de versiones.

3.3.1 Notificación y escalado de Incidencias

El HLPR dispone de un departamento de IT que, prestando el servicio de soporte de nivel 1, actúa como “puerta de entrada” al servicio de soporte y peticiones para todos los usuarios de todas las ubicaciones dependientes del HLPR en el uso de todas las aplicaciones a las que tienen acceso. En este sentido el departamento de Informática del HLPR recepcionará toda incidencia o petición, la registrará recabando la información pertinente y si no estuviera dentro de su alcance solucionarla la escalará, junto con toda la información disponible sobre ésta, al nivel y grupo funcional de soporte correspondiente interno del HLPR, denominado como nivel 2. Si éste, tampoco pudiera resolverlo, lo escalará mediante las vías de comunicación definidas a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá facilitar una dirección de correo y un número de teléfono que estarán en funcionamiento según lo indicado en el apartado Horarios del Soporte.

Una vez que la empresa comunique al HLPR la resolución de la incidencia junto con información sobre las actuaciones y procedimientos seguidos para tal fin, éste al igual que hizo cuando registró la incidencia, será el encargado de cerrarla tras la confirmación con el usuario.

La empresa adjudicataria, creará y mantendrá un documento con un histórico de todas las incidencias que se produzcan (“Documento de Incidencias”) y que al menos detallará la siguiente información para cada una de ellas:

- Código de Identificación de la incidencia
- Fecha y hora de apertura de la incidencia
- Fecha y hora de resolución de la incidencia
- Descripción detallada del error
- Descripción detallada de la solución adoptada

Mensualmente, y siempre que lo requiera el HLPR, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria facilitará al HLPR este “Documento de incidencias”.

3.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.

Dentro del servicio de soporte, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una solución a las incidencias que se le comuniquen relativas a errores y/o averías que se produzcan, considerando los siguientes tiempos de respuesta y de resolución, que es el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte del HLPR, mediante cualquiera de las vías ya descritas en apartados anteriores, hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

- Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta para cualquier tipo de incidencia o petición escalada por el HLPR, no será

superior a 15 minutos.

- Tiempos de resolución:

Estos tiempos se establecen en función de la prioridad que se le asigne en el momento de la comunicación de la incidencia o petición:

- 2 horas naturales para incidencias de prioridad Crítica (Indisponibilidad Total de Servicio en una ubicación de un centro. Interrumpen la prestación del servicio de manera general, o producen una degradación del mismo apreciable que supone la pérdida de una funcionalidad anterior)
- 4 horas naturales para incidencias de prioridad Alta (Degradación del Servicio o Indisponibilidad Parcial de Servicio. Interrumpen la prestación del servicio de manera parcial, o producen una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad en una ubicación)
- 1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia) para incidencias catalogadas como prioridad Media (Degradación del Servicio. El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable)
- 72 horas para incidencias catalogadas como prioridad Baja (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)
- 120 horas naturales: consultas a través del servicio de atención 24x7.

Dentro de los niveles de soporte, podemos englobar el requerimiento de mantener el inventario completamente actualizado, con una exactitud superior al 98% de los equipos auditados por parte del adjudicatario.

El hardware instalado en la actualidad se compone de:

10 dispensadores de tickets PIM1006
1 dispensador de tickets PIM1007w 15"
1 pantalla de 10" para indicación de consulta
25 pantallas de visualización de 43" (18x7)
5 pantallas de visualización de 43" (24x7)
5 pantallas SoC de 75" (24x7)
3 pantallas SoC de 55" (24x7)
4 pantallas SoC de 43" (24x7)
8 impresoras térmicas de sobremesa
17 pulsadores IP

El tiempo de inicio que se tomará a la hora de contar los tiempos de resolución de la incidencia o petición será a partir de la notificación de la misma a través de cualquiera de los cauces acordados.

El HLPR, dispondrá de la potestad de poder asignar o cambiar de forma directa la prioridad de una incidencia o petición.

Niveles de Servicio:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD)			TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
INCIDENCIA	HARDWARE	O	
SOFTWARE Y PETICIONES			
Crítica			2 horas naturales
Alta			4 horas naturales
Media			1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)
Baja			72 horas
Consultas			120 horas

Se considera que para aquellas incidencias o peticiones catalogadas con Nivel de Prioridad (Gravedad) “Crítica”, el tiempo máximo de resolución hace referencia a horas naturales, para incidencias “Alta” y “Media” se considerarán (en días laborables, 1 y 2 respectivamente), considerándose para el resto de incidencias “Bajas” y “Consultas” el tiempo máximo de resolución contabilizado en horas laborables.

El HLPR se reserva el derecho de, bajo su criterio, decidir si la resolución de una incidencia o petición, implica una solución temporal o una solución final. En caso de ser una solución temporal, el contador de tiempo de resolución se iniciaría de nuevo tras la reposición del servicio con la solución temporal, teniendo el adjudicatario que dar una solución final aprobada por el HLPR. Solo se puede aplicar una solución temporal por incidencia o petición.

Por otro lado, la disponibilidad total de la solución, tomando como solución la suma de cada uno de los elementos incluidos, debe ser superior al 99,8% del tiempo en periodos de medición mensuales.

En función de esto se determinarán las indemnizaciones a aplicar, según el procedimiento establecido.

Si como consecuencia de la puesta en producción de un parche o nueva versión, se constatará que

en éste existe un error que implicara la modificación de ese desarrollo, esta modificación se podrá considerar a criterio del HLPR como una incidencia, y como tal se le aplicaría los tiempos de resolución indicados en los acuerdos de servicios que figuran en este pliego.

3.4 Gestión de los servicios de mantenimiento

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Mantenimiento, los servicios de mantenimiento que son objeto del alcance de este procedimiento se gestionará de la siguiente forma:

Mantenimiento Correctivo

La empresa adjudicataria, tras recibir la notificación de una incidencia a través de las herramientas y procedimientos definidos por el HLPR para la gestión de incidencias, definidos en el presente pliego, procederá a su resolución siguiendo el procedimiento establecido por el HLPR.

En caso de ser necesario en las tareas de mantenimiento correctivo, interactuar con otros servicios de soporte o áreas del HLPR, se realizaría mediante correo electrónico o teléfono, contactando con el personal designado por el HLPR.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Adaptativo

Cualquier cambio en la arquitectura y estándares por parte del HLPR siempre será comunicado a la empresa en las mismas condiciones, siendo responsabilidad de la empresa realizar los cambios oportunos como parte del mantenimiento adaptativo, sin sobre coste para el HLPR.

Por otra parte, el adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución soportada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HLPR.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Evolutivo

Como comentábamos en el apartado de Mantenimiento el adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluido en la solución y que incluyan mejoras generales,

nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HLPR. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HLPR.

El adjudicatario, presentará al departamento de Informática y SS.II. del HLPR un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HLPR y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado "Actualizaciones de Versiones".

De acuerdo a lo anterior, el HLPR acordará con la empresa adjudicataria las fechas de entrega de las versiones y su puesta en producción. El interlocutor designado por el HLPR, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HLPR.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Preventivo

La empresa adjudicataria realizará las tareas necesarias, que en lo posible, detecten un futuro fallo en el uso de la solución, adelantando los procedimientos que eviten posibles incidencias.

Se presentará un Plan de Mantenimiento Preventivo en el que se indique como se hará la gestión del mismo.

4. Penalizaciones

Las penalizaciones a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	PENALIDAD
Cada 15 minutos de incumplimiento tiempo de respuesta	Respuesta en 15 minutos o menos	0,5% cada 15 minutos de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones críticas y altas	Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias críticas y altas	0,5% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado

Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones medias, bajas y consulta	Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias medias, bajas y consulta	0,25% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
Cada día de incumplimiento por no acudir en la actualización de versiones	Necesidad de soporte postproducción	0,5% cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
No realización de actualización de versiones cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego	Necesidad de subida de versiones de los elementos software	1 % por incumplimiento de no subir una versión, sobre el importe total del contrato adjudicado
No realización del mantenimiento preventivo cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego	Necesidad de mantenimiento preventivo cada 6 meses	1 % por incumplimiento de realización de un mantenimiento preventivo, sobre el importe total del contrato adjudicado
Superar en cada día, tras el cumplimiento de las 2 semanas, la persona que realiza soporte y mantenimiento in situ tras la petición de cambio del Hospital	Necesidad de cambio de persona in situ tras petición en menos de 2 semanas	1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
Superar en cada día, tras el cumplimiento del mes, las integraciones a realizar tras la petición de cambio del Hospital	Necesidad de integración tras petición en menos de 1 mes	1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado

5. Documentación Técnica

Certificaciones del licitador

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión y adjuntar en la licitación las siguientes certificaciones o equivalentes vigentes:

- Sistema de gestión de calidad: UNE EN ISO 9001:2008 o equivalente.
- Sistemas de gestión medioambiental: UNE EN ISO 14001:2015 o equivalente.

- Tecnología de la Información- Sistemas de gestión de la seguridad de la información: UNE EN ISO/IEC 27001:2005 o equivalente.

Certificaciones del personal del licitador

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de implantación del sistema deberán estar certificados en HL7 v2.X. La empresa licitadora deberá acreditarlo mediante certificación autorizada.

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de mantenimiento del sistema deberán estar certificados en ITIL Foundation. La empresa licitadora deberá acreditarlo mediante certificación de entidad legalmente autorizada.

6. Equipo de trabajo y horario de servicio

El presente pliego se expone como un servicio, que se prestará en horario de 8.00 a 20.00 y, para ello, el adjudicatario presentará el equipo de trabajo que cumpla al menos con los siguientes puntos:

Todos los integrantes del equipo de trabajo que realicen soporte y mantenimiento de solución ofertada, deberán contar con al menos 3 años de experiencia en la solución.

El adjudicatario nombrará un interlocutor responsable del contrato, que servirá como escalado jerárquico y funcional ante cualquier problema no resuelto por el equipo técnico, así como será el interlocutor en los Comités de Seguimiento.

El resto del servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario, facilitando al Hospital las vías de comunicación de al menos, un teléfono de contacto y correo electrónico adicionales a los del responsable de servicio.

PROCEDIMIENTO NEGOCIADO sin publicidad 1/2025 HUP.

Una vez elaborado el pliego de prescripciones técnicas correspondientes al Procedimiento Negociado sin publicidad por exclusividad 1/2025 HUP, y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (B.O.E. nº 272 de 9 de noviembre de 2017), El Director Gerente, en virtud de las competencias delegadas por Resolución 342 de 13 de septiembre de 2021, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria y Salud Pública y Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en materia de contratación y de gestión económico-presupuestaria en los Directores Gerentes de los Centros de Atención Hospitalaria adscritos al Servicio Madrileño de Salud, Centro de Transfusión y en el Director Gerente del SUMMA-112, apartado primero (B.O.C.M. núm. 222, de 17 de septiembre de 2021).

RESUELVE:

Aprobar dichos pliegos para el mencionado Procedimiento Negociado.

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GERENTE

Firmado digitalmente por: DIAZ MELGUIZO JOSE JULIAN
Fecha: 2025.02.03 14:45

JOSÉ JULIÁN DÍAZ MELGUIZO

