

# **CONTRATO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA FASE ANALÍTICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

---

El Hospital Universitario La Paz (en adelante HULP) dispone desde el año 2008 de un sistema informático de gestión de la fase preanalítica que permite la gestión integral desde el proceso de la petición de analítica por parte del facultativo hasta la llegada de las muestras a los laboratorios.

El sistema se encuentra totalmente integrado con HCIS, Sistemas de Información Hospitalario e Historia Clínica Electrónica, y con el Sistema de Información de los Laboratorios del HULP.

En dicho sistema se encuentra integrado el módulo de gestión de turnos y esperas para la dispensación farmacológica a pacientes externos del servicio de Farmacia del hospital.

Además, hay dos nuevas funcionalidades. La primera es que se desea añadir que permita a los pacientes modificar y/o anular sus citas electrónicamente sin necesidad de intervención del personal del servicio, mejorando la atención al cliente y liberando de trabajo administrativo al propio personal. La segunda es ampliación de pruebas desde los servicios de laboratorios.

El objeto del presente pliego es definir los requisitos mínimos que han de cumplirse en la contratación de un servicio integral de soporte, mantenimiento y mejora de los módulos indicados en la plataforma.

## 2. ALCANCE DEL SERVICIO

---

### 2.1. Mantenimiento de *módulos instalados*

El software incluido en el contrato de mantenimiento es el siguiente:

<b>ConnectAll</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sala de Extracciones plantas baja y 1ª</li><li>• Sala de Farmacia de Pacientes Externos</li><li>• Sala de Extracciones de Josér Marvá</li><li>• Sala de Extracciones de Carlos III</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliación de funcionalidades de las agendas de laboratorios (módulos especiales para Hospital Universitario La Paz)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de modificación de solicitudes de Petición Electrónica</li></ul>

Dentro del presente contrato se debe **asumir, sin coste adicional** para el **Hospital, cualquier** nueva **integración** que pudiera **surgir** durante la vigencia de este, entendiéndose dicha integración como:

- Modificación de mensajes actuales en las comunicaciones con otros sistemas actuales
- Añadir nuevos mensajes a las comunicaciones ya existentes o nuevas sin que impliquen cambios funcionales.

## 2.2. Mantenimiento de/ hardware

El hardware a incluir en el mantenimiento es el siguiente:

Kioscos	5
Pantallas TV	8
Ordenador Raspberry	8
Ordenador puesto	27
Splitter HDMI	1

## 2.3. Plan de Mantenimiento

El Plan de Mantenimiento incluye:

Actualización de versiones	Sí
Bolsa de horas (200 h) genéricas de consultoría para nuevas funcionalidades	Sí
Soporte telefónico de segundo nivel. Se atenderán las incidencias planteadas por los técnicos informáticos o de laboratorio del cliente. Requiere VPN	24x7x365
Tiempo de respuesta ante incidencia SOFTWARE inferior a.	1 hora
Tiempo de respuesta ante incidencia HARDWARE inferior a.	6 horas laborables
Sustitución de equipo averiado en caso de alargarse la reparación más de 48 horas.	Sí
Asignación de técnico en aviso de incidencia.	Sí

Soporte y Colaboración técnica en caso de incidencias no debidas a los propios programas.	Sí
---	----

## 2.4. Módulo Ampliación de Pruebas

Ante el problema de solicitudes telefónicas de ampliación de pruebas solicitadas por los facultativos una vez vistos los resultados de las analíticas, ConnectLab debería realizar una mejora en su gestor de peticiones para permitir la ampliación de pruebas por parte de estos, debiéndose cumplir una serie de reglas que se detallan a continuación:

1. Solo podrán ampliarse peticiones extraídas en menos de un tiempo máximo configurado. Para las peticiones de rutina, este tiempo se establece en 4 días y, para las peticiones de urgencias, 48 horas (estos valores serán configurables y podrían cambiar).
2. Se definirán en el gestor de peticiones 2 volantes “genéricos”, uno de rutina y otro de urgencias, los cuales solo serán accesibles desde los enlaces de ampliación que se habilitarán y que se detallan más adelante.

Esto permitirá un acceso más simple y universal a los volantes de ampliación y menos dependiente de lógicas más difíciles de mantener, que requerirían un mayor desarrollo en cuanto a creación de tablas y programas adicionales de mantenimiento.

3. No pueden ampliarse pruebas cuyo envase asociado no coincida con ninguno de los extraídos en la petición, por lo que el sistema tendrá que filtrar previamente el catálogo final de pruebas a mostrar a los facultativos.
4. Algunas pruebas concretas tienen asociado un tiempo máximo de estabilidad, de modo que, aunque la petición cumpla con la condición del punto 1, puede que haya pruebas que no deban estar disponibles para la ampliación.

Se deberá añadir una información adicional en el catálogo de pruebas de ConnectLab donde se defina estos tiempos de estabilidad. El Hospital se compromete a facilitar la información de los tiempos en un fichero para realizar una carga inicial y, posteriormente, serán los responsables de laboratorio los encargados de mantener esta información en los catálogos.

5. Los facultativos podrán acceder al gestor de ampliaciones de las siguientes formas:
  - A través de un icono en el visor de resultados de ServoLab: será ServoLab quién desarrolle el icono en su visor y pasará al

gestor el número de petición asociado a la muestra y así saber con certeza qué petición se quiere ampliar.

- A través de un icono en el visor de pedidos de HCIS: será HCIS quien desarrolle el icono en su visor y pasará al gestor su número de pedido y, a partir de dicho identificador, ConnectLab podrá obtener la petición concreta que se quiere ampliar.
  - A través de un icono en el visor de paciente de HCIS: de nuevo será HCIS quien desarrolle este icono y pasará al gestor el número de historia del paciente. A partir de este número de historia, el gestor mostrará una página con las peticiones extraídas para dicho paciente y de esa forma el facultativo tendrá que seleccionar la que desea ampliar.
6. Todas las ampliaciones se enviarán inmediatamente a ServoLab, sin necesidad de volver a recepcionar la petición en ConnectLab.
  7. ServoLab incorporará estas ampliaciones en un “buzón” especial que permita a los técnicos de laboratorio revisarlas en el menor tiempo posible. En caso de que alguna ampliación finalmente no pueda ser realizada, se generará un resultado indicando el rechazo y se mostrará junto al resto de resultados de la petición.

## 2.5. Nueva Gestión de Agendas

Implementación de nuevas funcionalidades que optimizan la gestión de las agendas en el sistema. Estas incluyen la capacidad de modificar dinámicamente las planificaciones de las agendas para un día determinado, permitiendo ajustes en tiempo real según las necesidades operativas. Además, se incorporará una funcionalidad para reducir los cupos de citas de manera controlada, optimizando la capacidad de atención en función de los recursos disponibles. Finalmente, se permitirá la creación de planes de agenda más variados, diversificando las opciones de cita y adaptándose a las necesidades tanto del servicio como de los pacientes.

## 3. LUGAR DE EJECUCIÓN

---

En principio, todos los trabajos de mantenimiento y asistencia se podrán efectuar en modo remoto, a través de una conexión VPN que permita el acceso al personal técnico a los equipos donde se ejecuten las aplicaciones, en el horario de soporte.

En el caso de nuevas versiones o modificaciones que lo requieran, el servicio de prestará in situ, sin coste adicional para el Hospital.

## 4. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

---

El adjudicatario durante y con posterioridad a la finalización del contrato, tratará toda la información manejada y los resultados obtenidos, con absoluta confidencialidad.

Así mismo cumplirá con todas las obligaciones derivadas de la legislación referente a la protección de datos.

Firmado digitalmente por: SAIZ RUIZ ASCENSION  
Fecha: 2025.07.24 14:43

Firmado digitalmente por: BUÑO SOTO ANTONIO  
Fecha: 2025.07.24 16:18

Fdo. Ascensión Saiz Ruiz  
Jefe de Servicio de Informática

Fdo. Antonio Buño Soto  
Jefe de servicio de Análisis Clínicos