

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA SOFTWARE/HARDWARE UTILIZADA EN EL SERVICIO DE EXTRACCIONES, INSTALADA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCION .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. COBERTURA Y PRESTACIONES. ....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE. ....</b>  | <b>4</b>  |
| Condiciones del servicio de mantenimiento y soporte del hardware. ....   | 4         |
| 4.1. Auditoría inicial del sistema. ....   | 4         |
| 4.2. Mantenimiento preventivo. ....  | 5         |
| 4.3. Mantenimiento correctivo. ....  | 6         |
| 4.4. Servicio de retirada material desafectado. ....   | 7         |
| 4.5. Disponibilidad de piezas y repuestos. ....  | 8         |
| 4.6. Traslado de equipos. ....   | 8         |
| 4.7. Programación, Actuación, Supervisión y Control por parte del HUF de los trabajos de mantenimiento de hardware. .... | 8         |
| <b>5. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE. ....</b>  | <b>9</b>  |
| Condiciones del servicio de mantenimiento y soporte del hardware. ....   | 9         |
| 5.1. Auditoría inicial del sistema. ....   | 9         |
| 5.2. Mantenimiento preventivo. ....  | 10        |
| 5.3. Mantenimiento correctivo. ....  | 10        |
| 5.4. Mantenimiento evolutivo. ....   | 12        |
| 5.4.1 Mantenimiento evolutivo mayor. ....  | 12        |
| 5.4.2. Mantenimiento evolutivo menor. ....   | 13        |
| 5.4.3. Nuevos desarrollos identificados ....   | 13        |
| <b>6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES. ....</b>  | <b>16</b> |
| Acuerdos de nivel de servicio. ....  | 16        |
| <b>7. GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO. ....</b>  | <b>19</b> |
| 7.1. Lugar de prestación del servicio ....   | 19        |
| 7.2. Acceso al sistema ....  | 19        |
| 7.3. Niveles de soporte y servicio. ....   | 19        |
| 7.4. Gestión de escalado de incidencias. ....  | 20        |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.5. Gestión informatizada del servicio.....                         | 20        |
| 7.6. Acceso a la información en formato nativo .....                 | 20        |
| 7.7. Formación a superusuarios y usuarios de la aplicación. ....     | 20        |
| <b>8. GESTIÓN DEL CONTRATO. ....</b>                                 | <b>21</b> |
| 8.1. Equipo de gestor del contrato. Interlocutores.....              | 21        |
| 8.2. Áreas del Hospital implicadas en el servicio del contrato. .... | 22        |
| 8.3. Documentación e informes.....                                   | 22        |
| 8.4. Responsabilidad del centro .....                                | 23        |
| <b>9. PLANIFICACIÓN .....</b>  | <b>23</b> |
| 9.1. Inicio del servicio.....  | 23        |
| 9.2. Devolución del servicio.....                                    | 23        |
| <b>10. EQUIPO DE TRABAJO. ....</b>                                   | <b>24</b> |
| <b>11. PROPIEDAD INTELECTUAL .....</b>                               | <b>25</b> |
| <b>13. CALIDAD. ....</b>   | <b>27</b> |
| <b>14. MEDIO AMBIENTE. ....</b>                                      | <b>27</b> |
| 13.1 Obligaciones Y Prohibiciones .....                              | 27        |
| 13.2. Condiciones particulares sobre residuos.....                   | 28        |
| 13.3. Buenas prácticas ambientales .....                             | 28        |
| <b>15. ESTADO DE LOS ELEMENTOS. ....</b>                             | <b>28</b> |
| <b>16. INCORPORACIÓN AL CONTRATO. ....</b>                           | <b>29</b> |
| <b>17. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR. ....</b>           | <b>29</b> |

## 1. INTRODUCCION

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del servicio de Mantenimiento de la plataforma software/hardware que soporta el Sistema de gestión de la Sala de Extracciones de la empresa Beckton Dickinson, implantada en el Hospital Universitario de Fuenlabrada. La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El licitador cumplimentará en su oferta los datos solicitados en los Anexos adjuntos a este pliego.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio y tareas de atención a ejecutar en el equipamiento (software y hardware) objeto de este contrato tendrán como objetivo primordial la mejora sustancial del estado de todos sus componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y evolutivo que se hayan fijado.

Se llevará, asimismo, un seguimiento estadístico de incidencias y averías de cada elemento, mediante una ficha o registro informático individual.

Debe incluir:

- a. Actualización de la versión actual de la aplicación a la última versión disponible de la aplicación. Incluirá todos los servicios profesionales necesarios tanto presenciales como remotos para garantizar la correcta actualización de los datos, realizar formación a los profesionales y apoyar en la parametrización de la nueva aplicación a los usuarios clave que el hospital designe.
- b. Mantenimiento de la comunicación con los sistemas de información del hospital, en concreto
  - a. Conexión con el sistema de Información de Laboratorio (LIS), MODULAB de Werfen mediante mensajería HL7 bidireccional para el intercambio de

información relativa a citas de pacientes, muestras a extraer, incidencias producidas durante las extracciones, etc.

- b. Conexión con el sistema de Información Hospitalaria (HIS), mediante mensajería HL7 bidireccional para el intercambio de listados de citaciones de pacientes.
- c. Todas las modificaciones necesarias en la conexión entre el Sistema de Información Hospitalaria (LIS) Modulab y la aplicación para garantizar el flujo bidireccional de datos entre las dos aplicaciones, incluyendo datos demográficos, asistenciales y cualesquiera otros que se considere relevantes.
- c. Licencias de usuario concurrentes ilimitadas
- d. Segundo nivel de soporte clínico y técnico en horario de oficina de 08:00 a 17:00 de lunes a viernes.
- e. Mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos de hardware que comprende la aplicación comprendidos en el Anexo 2 y de aquellos que se puedan incorporar a lo largo de la vida del contrato.
- f. Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de toda la plataforma de software asociado al aplicativo.

### **3.COBERTURA Y PRESTACIONES.**

El servicio mantenimiento a ofertar al Hospital de Fuenlabrada, debe dar cobertura de asistencia técnica a los productos detallados en el apartado 2, y dicha asistencia técnica debe incluir los servicios detallados a continuación. Se define un único lote que se compone de tres bloques.

- Servicio de actualización y mantenimiento de hardware.
- Servicio de mantenimiento y desarrollo de software.
- Servicio de soporte clínico y técnico.

Lote Único

### **4.SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE.**

Condiciones del servicio de mantenimiento y soporte del hardware.

#### **4.1. Auditoría inicial del sistema.**

El adjudicatario deberá realizar una auditoría del estado del equipamiento hardware instalado y detallado en el Anexo II.

En caso de que como resultado de esta auditoría inicial, el adjudicatario identificase algún elemento de hardware que pudiera comprometer el correcto funcionamiento del sistema,

llevará las acciones que considere oportunas (reparación, sustitución, etc ) que garantice la no indisponibilidad del sistema.

Estas actuaciones no supondrán ningún coste para el Hospital de Fuenlabrada, tanto de elementos de hardware, mano de obra, desplazamientos o de cualquier naturaleza que hubiera que incurrir para el correcto funcionamiento del aplicativo.

#### 4.2. Mantenimiento preventivo.

Dentro del apartado de mantenimiento se entiende todas aquellas tareas/trabajos y revisiones periódicas que de forma preventiva se realicen sobre el hardware con el objeto de evitar fallos en su funcionamiento y garantizar su operativa libre de fallos.

Dentro del mantenimiento preventivo se engloban 2 tareas:

##### A. Elaboración de un plan detallado de actualización tecnológica.

El licitador presentará en su oferta un plan detallado de actualización tecnológica, incluyendo los recursos que proporcionará el adjudicatario y las necesidades relativas al personal del Hospital Universitario de Fuenlabrada, tanto del Área de Sistemas de Información como del Área de Servicio Técnico. Este plan incluirá entre otros apartados los siguientes:

- Revisión del equipamiento actual y propuesta de renovación de aquel material que esté fuera de soporte/vida útil.
- Propuesta de mejora de aquellos elementos que redunden en un incremento de la fiabilidad/velocidad del sistema

##### B. Revisiones periódicas del conjunto hardware para garantizar una operativa libre de fallos.

El adjudicatario revisará el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos identificados en el anexo 2 cada 6 meses. Deberá entregar un informe en el que detalle el status de hardware. De los datos obtenidos se determinará con la debida antelación la necesidad de sustitución parcial o total de alguno de los elementos.

Igualmente indicará los defectos que afecten al rendimiento, gasto, seguridad del usuario, del paciente o del propio elemento o pueden ser causas de una avería futura.

En el ANEXO IV se detallarán los protocolos de mantenimiento de los elementos objetos del contrato.

El adjudicatario dispondrá de soporte presencial en horario de 08:00 a 15:00 para la realización de tareas de mantenimiento programadas e informadas con la debida antelación por el Hospital de Fuenlabrada.

Para hacer coincidir revisiones o inspecciones preventivas con reparaciones de los equipos se requerirá autorización del centro.

Tras cada intervención el adjudicatario entregará los equipos en condiciones nominales, es decir, que responden a las especificaciones del fabricante y de instalación correspondientes, asumiendo el adjudicatario dicha responsabilidad.

#### 4.3. Mantenimiento correctivo.

Este mantenimiento comprende el servicio de soporte telefónico/remoto/presencial para atender incidencias de hardware producidas durante la operativa de la sala de extracciones.

Las modificaciones y actualizaciones reglamentarias correrán a cargo de la empresa adjudicataria del contrato.

La siguiente tabla muestra los niveles gravedad y tiempos máximos obligatorios a cumplir por el adjudicatario en función de la gravedad del tipo de incidencia:

| Nivel de gravedad | Descripción de la severidad del incidente | Respuesta inicial de Soporte para equipamientos 24x7* |
|-------------------|---|---|
|-------------------|---|---|

|         |  |  |
|---------|--|--|
| Nivel 1 | Todas las funciones o una proporción sustancial de las funciones del hardware no están disponibles y no hay una solución provisional posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar un impacto crítico en el funcionamiento de los servicios de los sistemas de Información | Dentro de 1 Hora ( horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.)  |
| Nivel 2 | Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del hardware no están disponibles y hay una solución provisional posible, o ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil su uso y/o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar un impacto significativo en los servicios de los sistemas de Información              | Dentro de 2 Horas ( horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.) |
| Nivel 3 | Cualquier función del hardware que no está disponible o no funciona de la forma documentada, de tal forma que impacta en una reducción de eficiencia que tiene un impacto medio o bajo en los servicios de los sistemas de Información. Una solución provisional puede ser aceptable y se propone e implementa por la empresa adjudicataria.   | Dentro de 4 Horas ( horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.) |

El licitador podrá reparar o sustituir el elemento de hardware según considere oportuno, previa aprobación del Hospital de Fuenlabrada, sin que ello suponga un coste adicional al Hospital, tanto de equipo, como de horas de trabajo, desplazamientos, etc.

Se dispondrá de soporte remoto en el mismo horario para la resolución de incidencias.

Para la notificación y escalado de incidencias se seguirá el procedimiento establecido en el punto 7 de gestión del contrato/servicio.

#### 4.4. Servicio de retirada material desafectado.

Así mismo el adjudicatario incorporará un servicio de retirada de equipamiento hardware cuando se considere que un material hardware es necesario desafectarlo o sustituirlo. En

este caso el adjudicatario se deberá hacer cargo de su retirada y destrucción con las garantías adecuadas de seguridad y gestión medioambiental.

Esta línea de trabajo ofrecerá un servicio de retirada de material desafectado y fuera de uso que debe incluir:

- Inventariado de todo el material disponible para retirada.
- Destrucción con procedimiento seguro y certificado de toda la información alojada en los elementos que se retiren.
- Desmontaje y embalado del material.
- Permisos para gestión medioambiental.
- Transporte de material para su destrucción o donación.
- El tiempo máximo desde que un elemento se da de baja hasta proceder a su retirada no podrá exceder de 1 mes.

#### 4.5. Disponibilidad de piezas y repuestos.

El adjudicatario dispondrá de un stock mínimo de piezas y repuestos de los distintos elementos de hardware que componen el aplicativo que garanticen los tiempos de reparación establecidos en el punto 4.4

#### 4.6. Traslado de equipos.

El centro notificará al adjudicatario con la suficiente antelación su intención de efectuar el traslado de alguno de los equipos cubiertos por el contrato.

El adjudicatario podrá presentar objeciones, si las tuviese, justificándolas adecuadamente.

#### 4.7. Programación, Actuación, Supervisión y Control por parte del HUF de los trabajos de mantenimiento de hardware.

El adjudicatario realizará al comienzo del período del contrato la programación de los trabajos de mantenimiento preventivo, que acordará con el Área de Sistemas de Información. El calendario acordado no podrá ser cambiado unilateralmente por ninguna de las partes.

El Área de Sistemas de Información controlará, si lo estima oportuno, las horas de inicio y final de cada inspección preventiva y de cada reparación que se efectúe.

El Área de Sistemas de Información podrá controlar con los medios que estime oportunos y sin limitación, el tiempo efectivo y la realización de los trabajos.



Se requerirá la autorización del Área de Sistemas de Información para hacer coincidir las inspecciones preventivas con las reparaciones. También será necesaria autorización para cualquier trabajo fuera del contrato, para lo cual será preceptiva la presentación y aceptación de un presupuesto.

Después de cada actuación la empresa adjudicataria deberá entregar una hoja de trabajo con la siguiente información, según el caso:

Inspecciones preventivas:

- Que se han cumplido todas las operaciones preventivas programadas, según el protocolo establecido.
- Si se ha detectado algún defecto que ha obligado a realizar una actuación preventiva o correctiva adicional.
- Repuestos empleados.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo o instalación queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- Cualquier otra consideración o recomendación que estimen oportuna.

Reparaciones:

- Diagnóstico de la avería y causa estimada.
- Descripción de la reparación efectuada.
- Piezas o recambios empleados.
- Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición. Confirmación explícita de que consideran que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.

El Área de Sistemas de Información propondrá las modificaciones que estime necesarias en el programa de mantenimiento aplicado.

La empresa adjudicataria emitirá un informe técnico justificativo ante cualquier tipo de avería repetitiva.

## **5. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.**

Condiciones del servicio de mantenimiento y soporte del hardware.

### **5.1. Auditoría inicial del sistema.**

El adjudicatario realizará las tareas necesarias para instalar la versión más actualizada de la aplicación en los sistemas informáticos existentes. El adjudicatario se hará cargo de las tareas técnicas y funcionales necesarias para implementar esta versión de la aplicación. El adjudicatario designará un Responsable de Proyecto que será el interlocutor autorizado

para todas las comunicaciones con el personal del hospital. Se deberá diseñar y anexo a la propuesta un plan detallado de las fases de la actualización, incluyendo los recursos que proporcionará el adjudicatario y las necesidades relativas al personal del Hospital Universitario de Fuenlabrada, tanto facultativo como técnico.

## 5.2. Mantenimiento preventivo.

Por mantenimiento preventivo se entiende todas aquellas tareas, trabajos y revisiones periódicas que de forma preventiva se realicen sobre la solución de software con el objeto de evitar fallos en su funcionamiento y garantizar una operativa del software libre de fallos.

El adjudicatario definirá un plan de mantenimiento preventivo de la aplicación, en el que detallará las tareas que se deben realizar de forma periódica encaminadas a garantizar la ejecución de la aplicación sin fallos. Este plan detallará las tareas que asumirá el adjudicatario y aquellas que, por operativa, deberán ser ejecutadas por el personal del Área de Sistemas de Información o del Servicio de Análisis Clínicos o por el personal de Consultas Externas asignado a este servicio.

## 5.3. Mantenimiento correctivo.

Este servicio comprende el soporte telefónico/remoto/presencial para atender incidencias de software producidas durante la operativa de la sala de extracciones.

Cualquier evento que suponga un malfuncionamiento de cualquiera de los sistemas se denominará incidencia o avería.

La siguiente tabla muestra los niveles gravedad y tiempos máximos obligatorios a cumplir por el adjudicatario en función de la gravedad del tipo de incidencia:

| Nivel de gravedad | Descripción de la severidad del incidente | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución |
|-------------------|---|---------------------|----------------------|
|-------------------|---|---------------------|----------------------|

|         |   |   |                   |
|---------|---|---|-------------------|
| Nivel 1 | Todas las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y no hay una solución provisional posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar un impacto crítico en el funcionamiento de la operativa del Hospital. Esta incidencia crítica suele afectar a un número muy elevado de usuarios o pacientes. | Menos de 30 minutos (horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.) | Menos de 2 horas  |
| Nivel 2 | Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y hay una solución provisional posible, o ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil su uso y/o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar un impacto significativo de la operativa del Hospital. Este tipo de incidencia suele afectar a un número elevado de usuarios o pacientes.                  | Menos de 2 Horas (horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.)    | Menos de 4 horas  |
| Nivel 3 | Cualquier función del software que no está disponible o no funciona de la forma documentada, de tal forma que impacta en una reducción de eficiencia que tiene un impacto medio o bajo en la operativa del Hospital. Una solución provisional puede ser aceptable y se propone e implementa por la empresa adjudicataria. Este tipo de incidencia afecta a un número limitado de usuarios o pacientes o incide levemente en el servicio.                      | Menos de 4 Horas (horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes.)    | Menos de 24 horas |

La criticidad será asignada por los responsables del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar por escrito su desacuerdo. En caso de no llegarse a un acuerdo la prioridad será la determinada por el contratante.

Se define **tiempo de atención o respuesta** como el tiempo máximo contado a partir del aviso de incidencia hasta que el personal técnico del adjudicatario contacte con el personal técnico del Hospital, incluida la presencia in-situ si fuese necesaria.

Se define **tiempo de resolución** como aquel tiempo que, contado a partir del límite de tiempo de respuesta, se resuelve la incidencia por parte del adjudicatario. La incidencia estará resuelta cuando el sistema se reestablezca al estado previo a la incidencia.

En el caso de que para la resolución de la incidencia fuese necesario el desplazamiento de un técnico de adjudicatario a las instalaciones del Hospital, se aplicarán los tiempos aquí definidos y el Hospital no incurrirá en gasto alguno adicional por ese concepto.

#### 5.4. Mantenimiento evolutivo.

##### 5.4.1 Mantenimiento evolutivo mayor.

Comprenderá las tareas de mantenimiento evolutivo que supongan la introducción de nuevas funcionalidades o nuevos circuitos operativos en la aplicación y que serán ejecutados a petición del hospital, previa valoración por parte del adjudicatario. Estos cambios de funcionalidad supondrán un esfuerzo en horas superior a 20 horas.

Inicialmente se estima una bolsa de horas incluidas en la valoración económica del pliego de 150 horas /año de contrato. En total para el conjunto de años de contrato, el volumen de horas incluidos en la valoración económica del pliego es de 300. Estas horas se podrán consumir de manera global en cualquier año del contrato. Una vez consumida esta bolsa de horas, el consumo adicional de horas para nuevos desarrollos que precise el hospital se valorarán a un precio de 40 €/hora.

| Concepto                      | Horas Año | Horas contrato |
|-------------------------------|-----------|----------------|
| Mantenimiento Evolutivo Mayor | 150       | 300            |

El hospital remitirá la solicitud de realización de una tarea de mantenimiento evolutivo mayor al adjudicatario que emitirá un informe detallando los trabajos a realizar, la valoración en horas de este trabajo, el impacto en la actividad del servicio y si existe impacto con la integración de la aplicación objeto de este contrato con otras aplicaciones departamentales instaladas en el Hospital. Los cambios en otros aplicativos derivados de cambios en la integración de la aplicación objeto del contrato son asumidos por el Hospital

El mantenimiento evolutivo incluye:

- El análisis funcional y técnico del cambio.
- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Las pruebas documentadas de sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.
- Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo de gestión.

#### 5.4.2. Mantenimiento evolutivo menor.

El mantenimiento evolutivo menor consiste en la implantación, a petición del usuario, de cambios en todo el sistema debido a pequeñas modificaciones en las especificaciones de los mismos, así como el mantenimiento efectuado para mejorar la estructura y complejidad del software, sin alterar las especificaciones funcionales, eliminando errores repetitivos y simplificando las acciones de mantenimiento. Estos cambios de funcionalidad supondrán un esfuerzo en horas inferior a 20 horas.

También se incluyen dentro de este tipo de mantenimiento los cambios producidos por modificaciones legales y/o normativas.

El mantenimiento evolutivo menor incluye:

- El análisis funcional y técnico del cambio.
- El desarrollo de las modificaciones a los sistemas (programación y/o configuración), incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Las pruebas documentadas de sistema.
- El mantenimiento de las documentaciones técnicas y funcionales del sistema.
- Soporte a los análisis de impactos y estudios de viabilidad en el modelo de gestión.

#### 5.4.3. Nuevos desarrollos identificados

Durante la operativa de la aplicación se ha puesto de manifiesto la siguiente serie de necesidades que implican el desarrollo de nuevas funcionalidades. Todas estas funcionalidades serán implementadas de manera obligatoria por parte del licitador a lo largo de la vigencia del contrato. No tienen consideración de evolutivo menor o mayor, por tanto, no supondrán ningún coste económico para el Hospital.

1. Actualmente la integración de las citas generadas en el Sistema de Información Hospitalaria (HIS / SELENE) se notifican al sistema de direccionamiento mediante una base de datos de intercambio. Se deberá mejorar este sistema para recibir las citas de forma directa desde el HIS que incluya alta, baja y modificación de la cita según se produce, evitando el uso de este sistema de intercambio.

2. Implementación de la opción del mensaje de cancelación completa de una petición.
3. Implementación del envío de mensaje de confirmación de extracción del Software de la sala de extracciones al LIS del Hospital (Modulab), incluyendo la siguiente información:
  - Fecha y hora de la extracción
  - Demográficos del extractor
  - Incidencias, información adicional y marca de contenedor no extraído / no entregado. Estos datos ya se están introduciendo directamente en Modulab por parte del personal de extracciones, ya que disponen del programa en los boxes. Se requerirá que se envíe esta información de tal forma que solo tengan que utilizar el software de gestión de la sala de extracciones para introducir esta información.
4. Se implementará la autenticación en la aplicación a través del Directorio Activo corporativo salud.madrid.org, preferentemente mediante el uso de los Servicios Web que ofrece esta plataforma de autenticación.
5. Se deberá realizar una actualización tecnológica de la infraestructura de servidor que aloja la aplicación, migrando la aplicación a un nuevo servidor con Windows 2019.
6. El hospital trabajará en el diseño de un protocolo multifactorial dirigido a mejorar la experiencia de los pacientes en lo relativo a los tiempos de espera antes de la extracción y en la ocupación de la sala de espera de la sala de extracciones. De este protocolo se podrán derivar necesidades del sistema de información que se comunicarán al proveedor de forma reglada. Entre estas medidas, se incluirán:
  - Impresión de ticket indicando que el paciente ha acudido con demasiada antelación a su cita y debe esperar fuera de la sala de espera
  - Notificación en las pantallas del sistema de la necesidad de respetar la hora de citación.
  - Posibilidad de no imprimir ticket a los pacientes que acudan a su cita con una antelación predefinida, siempre y cuando el aforo de la sala de espera supere un umbral definido en el protocolo
  - Posibilidad de que los pacientes que acudan a su cita con una antelación predefinida (15 o 30 minutos, pero configurable) utilice el siguiente algoritmo
    - Cuando el aforo de la sala de espera NO SUPERE un umbral definido (y configurable) el sistema emitirá ticket

- Cuando el aforo de la sala de espera SUPERE un umbral definido (y configurable) Emite ticket informativo, pero no registra la entrada.  
Ejemplo de texto posible
  - “Ha acudido Vd. xx min antes de su hora de cita. Debe esperar fuera y volver a registrar su entrada como mucho antes de 5 min de su cita”
- En el Puesto de Atención Multimedia se acuerda la implementación del control de aforo de la sala. Para ello se deberán poder activar los siguientes parámetros:
  - Tiempo mínimo de antelación para poder dispensar un turno.
  - Control de aforo máximo definido en el sistema, que cuando se supere no dispense más turnos
  - Ambos parámetros se podrán combinar y estar activos simultáneamente.
  - Se requiere que en el ticket actual de turno se incluya el concepto de “Hora estimada de Salida”, que sería la fecha y hora de presentación más una variable que se haya definido para tal fin. De este modo, este dato servirá para el justificante laboral, de aquellos pacientes que no hayan superado esa hora de espera. Para el resto de pacientes, que hayan esperado más por la razón que sea, tendrían que acudir al área de recepción para sacar el justificante laboral de la forma actual.
- Se implementará la funcionalidad del sistema que realiza automáticamente el aplazamiento del paciente para los pacientes con test dinámicos (curvas de glucosa)
- Se implantará un nuevo módulo de estadísticas que incluya nuevos indicadores relacionados con los tiempos de espera del paciente en los distintos pasos del flujo y la posibilidad de definir rangos de admisibilidad. Los tiempos que se miden son los siguientes:
  - Tiempo de espera: Fecha de llamada – Fecha de disponible (si llega antes de su hora de cita se coge la hora de cita)
  - Tiempo de espera total: Fecha de llamada – Fecha de presentación
  - Tiempo de atención: Fecha de fin de extracción – Fecha de llamada
  - Tiempo de anticipación: Fecha de cita – Fecha de presentación
  - Tiempo de retardo: Fecha de presentación – Fecha de citación
  - Tiempo de atención total: Fecha de fin de extracción – Fecha de presentación
  - Tiempo de atención total desde cita: Fecha de fin de extracción – Fecha de citación

- El módulo deberá incluir la opción de exportar los datos a Excel, además de la posibilidad de que tener acceso a las tablas para programar descargas periódicas y automatizadas con el objeto de cargar esos datos en las herramientas de Power BI ya implementadas en el centro.

## **6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.**

Acuerdos de nivel de servicio.

En los puntos 4.3 y 5.3 del pliego de prescripciones técnicas se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados a la resolución de incidencias de hardware y de software, que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al Hospital de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

### **6.1. Penalizaciones.**

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados en los apartados mencionados anteriormente se medirán, evaluarán y penalizarán mensualmente. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, por causas imputables al adjudicatario, supondrán el cálculo de una regularización en la facturación según las condiciones que se detallan a continuación:

- Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los incidentes tanto de hardware como de software.
- Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
  - i. Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
  - ii. Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.



- iii. Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con los conocimientos necesarios para poder resolver las incidencias que se puedan producir durante la vigencia del contrato.
- iv. Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.

Las Penalidades se calcularán mensualmente. HUF podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Hospital De Fuenlabrada, a través de la comisión de seguimiento, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Sus acuerdos serán ejecutivos y una vez aprobados, se seguirán los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

Si durante tres meses consecutivos o cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, supera el 20% del Total de la Factura mensual, HUF quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), HUF quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que HUF pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para el Hospital de Fuenlabrada, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a HUF de los

avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.

La metodología seguida para penalizar los incumplimientos de los niveles de servicio en función al tipo de severidad se detalla a continuación:

- $N1-ANS = (100 \times N1-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 1 durante el periodo de facturación})$ .
- $N2-ANS = (100 \times N2-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 2 durante el periodo de facturación})$ .
- $N3-ANS = PMS3- N3-ANS - RESUELTOS / \text{Número total de incidentes de Nivel 3 durante el periodo de facturación})$ .

El cómputo del seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio se revisará en el periodo de facturación y su incumplimiento se penalizará en el pago del servicio del mantenimiento en base a las siguientes tablas:

- Nivel 1:

| N1-ANS                    | PENALIZACIÓN A APLICAR   |
|---------------------------|--|
| 100 %                     | SIN PENALIZACION   |
| $90\% < N1-ANS < 100\%$   | El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $85\% < N1-ANS \leq 90\%$ | El 5% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $80\% < N1-ANS \leq 85\%$ | El 6% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $N1-ANS \leq 80\%$        | El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar |

- Nivel 2:

| N1-ANS                    | PENALIZACIÓN A APLICAR   |
|---------------------------|--|
| 100 %                     | SIN PENALIZACION   |
| $90\% < N2-ANS < 100\%$   | El 1% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $85\% < N2-ANS \leq 90\%$ | El 2% de la facturación correspondiente al período a regularizar |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| $80\% < N2-ANS \leq 85\%$ | El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $N1-ANS \leq 80\%$        | El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar |

- Nivel 3:

| N1-ANS                    | PENALIZACIÓN A APLICAR   |
|---------------------------|--|
| 100 %                     | SIN PENALIZACION   |
| $90\% < N3-ANS < 100\%$   | El 1% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $85\% < N3-ANS \leq 90\%$ | El 2% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $80\% < N3-ANS \leq 85\%$ | El 4% de la facturación correspondiente al período a regularizar |
| $N3-ANS \leq 80\%$        | El 8% de la facturación correspondiente al período a regularizar |

## 7. GESTIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.

### 7.1. Lugar de prestación del servicio

La prestación del servicio tendrá lugar en el Hospital de Fuenlabrada para todas las acciones relativas al hardware. Para las actividades relativas al software podrán realizarse en las propias instalaciones del Hospital de Fuenlabrada o bien se podrán realizar remotamente desde las oficinas del licitador.

### 7.2. Acceso al sistema

El Hospital de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a las aplicaciones del sistema objeto de este concurso instaladas en el Hospital. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos del RGPD y a respetar los acuerdos de encargado de tratamiento que se anexarán al contrato.

### 7.3. Niveles de soporte y servicio.

El Área de Sistemas de Información del Hospital efectuará el primer nivel de mantenimiento (soporte al usuario final) y contactará con el adjudicatario como segundo nivel durante el horario de oficina (de 9:00 a 18:00 horas).

El hospital de Fuenlabrada gestionará de forma autónoma los siguientes aspectos del sistema.

- (i) Administración de usuarios.
- (ii) Mantenimiento de la red del Hospital y del hardware y software de terceros.
- (iii) Contacto principal para todos los usuarios y súper-usuarios para poder reportar los problemas del sistema.
- (iv) Canal de comunicación principal entre el Hospital de Fuenlabrada y el adjudicatario.

#### 7.4. Gestión de escalado de incidencias.

Al notificar un incidente, el HUF tendrá el contacto de los recursos del adjudicatario. Esta comunicación se producirá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Los incidentes se podrán notificar indistintamente por teléfono o por correo electrónico. Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un incidente, el HUF y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un incidente puede requerir la realización de múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

En el caso de que el incidente deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del incidente desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

#### 7.5. Gestión informatizada del servicio.

Aquellas intervenciones efectuadas en los equipos serán gestionadas informáticamente, poniendo a disposición del gestor asignado por el centro todos los datos e informes cuando sean requeridos.

#### 7.6. Acceso a la información en formato nativo

El adjudicatario proporcionará al Hospital de Fuenlabrada, el modelo de datos completo de la aplicación y permitirá el acceso de personal del Área de Sistemas de Información a los datos almacenados en la base de datos de la aplicación en formato nativo usando herramientas de extracción de datos.

#### 7.7. Formación a superusuarios y usuarios de la aplicación.

El Hospital podrá requerir la impartición de sesiones de formación (presenciales u online) a estos grupos de usuarios:

- Usuarios técnicos administradores de la aplicación.
- Usuarios Clave (superusuarios) que actúen en representación de los profesionales del servicio.
- Usuarios finales

Estas sesiones de formación podrán estar encaminadas a la formación en nuevas funcionalidades incluidas en las nuevas versiones y/o actualizaciones del producto o sesiones de refresco del uso de las funcionalidades existentes de la aplicación.

## **8. GESTIÓN DEL CONTRATO.**

### **8.1. Equipo de gestor del contrato. Interlocutores**

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

#### Dirección por parte del Hospital de Fuenlabrada

A la formalización del contrato, el Hospital de Fuenlabrada designará al responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán entre otras las siguientes:

- Actuar como interlocutor con el responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

#### Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará un responsable de los Servicios. Esta persona desarrollará entre otras las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con el responsable del Contrato del Hospital de Fuenlabrada en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato.
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Canalizar las incidencias que se pudieran producir en el sistema para su resolución.
- Recoger los requerimientos de mejora que pudieran surgir durante la vigencia del contrato para realización por parte de la empresa adjudicataria.

- Informar al Hospital de Fuenlabrada de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

#### Comité de Seguimiento.

Se establecerá un comité de seguimiento que se regirá por las siguientes normas mínimas:

- Será encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
- Estará formado, por el responsable del Contrato designado por el Hospital, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
- En este comité se revisará el informe de seguimiento del servicio y se podrán discutir los niveles de criticidad establecidos por el HUF a las incidencias surgidas en el periodo.
- En este comité se definirán los nuevos desarrollos que deberán acometerse por parte de la empresa adjudicataria, fijándose el número de horas que se consumirán de la bolsa de horas ofertadas por parte del adjudicatario
- A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
- Tras las reuniones, el responsable de los Contrato del Hospital o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será trimestral, sin perjuicio de que el Hospital de Fuenlabrada se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias. Estas reuniones podrán ser tanto presenciales como telemáticas.

#### 8.2. Áreas del Hospital implicadas en el servicio del contrato.

Las áreas del Hospital de Fuenlabrada que están implicadas en el servicio asociado a este contrato son:

- Dirección de organización y sistemas.
- Dirección de enfermería
- Servicio técnico del hospital

#### 8.3. Documentación e informes.

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo

excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Hospital de Fuenlabrada a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato se aportarán en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

El adjudicatario proporcionará Manuales de Usuario/Administrador que describan la instalación, configuración y operación del sistema como conjunto y de cada uno de los módulos.

Los informes de nivel de servicio y seguimiento interno se elaborarán con una periodicidad trimestral por parte del licitador y serán tratados en las reuniones de seguimiento del servicio por parte del comité designado a tal efecto.

#### 8.4. Responsabilidad del centro

El Hospital se compromete a:

- Dar acceso al personal de la empresa adjudicataria durante el período de cobertura a fin de poder realizar los trabajos de mantenimiento.
- Proporcionar espacio de trabajo suficiente y medios comunes como son mesa y tomas eléctricas
- Mantener los elementos en las adecuadas condiciones de trabajo, según indiquen sus especificaciones técnicas.
- Mantener y conservar la documentación entregada como soporte de la instalación.

### 9. PLANIFICACIÓN

#### 9.1. Inicio del servicio.

El inicio del servicio tendrá lugar en el momento de la firma del contrato.

#### 9.2. Devolución del servicio.

Tres meses antes de terminar el periodo de contratación del servicio, se empezará a gestionar la devolución del servicio al Hospital. Durante este periodo, se revisará el

correcto funcionamiento del sistema y toda la documentación relativa a los desarrollos de software y status de hardware, de tal manera que otro licitador pueda tomar el control del aplicativo en correctas condiciones.

En caso de producirse un cambio de licitador como consecuencia de un nuevo concurso, el licitador anterior se solapará con el nuevo 1 mes para hacerle transferencia de toda la configuración del software y hardware del aplicativo, de tal manera que el nuevo licitador pueda realizar correctamente su trabajo desde el primer minuto evitando que el Hospital sufra algún tipo de indisponibilidad del sistema con origen en la realización incorrecta de la transferencia de conocimiento de la aplicación.

## **10. EQUIPO DE TRABAJO.**

La empresa adjudicataria será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal (sea propio o subcontratado), por el ejercicio de su profesión en el Hospital.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Hospital, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista.

Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

Los daños que en el Hospital el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del hospital, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria. También será responsable la adjudicataria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el señalado en el apartado anterior.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Hospital podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de su conflicto.

En caso de huelga del personal que preste servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos servicios o actividades que son indispensables para el funcionamiento sanitario.



## 11. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al Hospital de Fuenlabrada, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

No se incluye en el anterior apartado los derechos de uso sobre los productos protegidos con propiedad intelectual y que se adquieran para la puesta en marcha de los sistemas citados como complemento a esta contratación.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital de Fuenlabrada.

## 12. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS).

En íntima relación con la normativa de protección de datos, es de obligada consideración la normativa de seguridad de la información introducida por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, que ha venido a derogar el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. La citada norma reglamentaria es de carácter básico (Disposición final primera), y tiene por objeto continuar con la regulación del Esquema Nacional (en adelante ENS) en el ámbito de la administración electrónica, establecido en el artículo 156.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen Jurídico del Sector Público, implementando el Plan Nacional de Ciberseguridad aprobado el 29 de marzo de 2022 por el Consejo de ministros.

El marco regulatorio aplica a los datos de carácter personal y a los sistemas de información, siendo que, para evitar errores de interpretación se definen como:

**Sistema de información** (glosario de términos y definiciones incluido en el Anexo IV del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo:

*“Sistema de información” se entiende, de acuerdo con “cualquiera de los elementos siguientes:*

*1.º Las redes de comunicaciones electrónicas que utilice la entidad del ámbito de aplicación de este real decreto sobre las que posea capacidad de gestión;*

2.º Todo dispositivo o grupo de dispositivos interconectados o relacionados entre sí, en el que uno o varios de ellos realicen, mediante un programa, el tratamiento automático de datos digitales;

3.º Los datos digitales almacenados, tratados, recuperados o transmitidos mediante los elementos contemplados en los números 1.º y 2.º anteriores, incluidos los necesarios para el funcionamiento, utilización, protección y mantenimiento de dichos elementos.”

**Datos personales** (art. 4 1) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016):

“Datos personales”: toda información sobre una persona física identificada o identificable (el interesado); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona”.

#### CUMPLIMIENTO ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

| SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN  |
|--|
| <p>La ejecución del presente contrato implica el uso de sistemas de información incluidos en el ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad, para realizar el objeto del contrato:</p> <p>X Si lo requiere.</p> <p><b>[EN CASO AFIRMATIVO, se añadirá lo siguiente:]</b> La categoría de seguridad del citado sistema de información es:</p> <p><input type="checkbox"/> Básica <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Alta</p> |

El contratista deberá, de acuerdo al nivel que corresponda, acreditar antes de la formalización del contrato, el efectivo cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, mediante la presentación de la siguiente documentación:

- **Política de seguridad de su organización aprobada** por el órgano que ostente la máxima competencia ejecutiva, de conformidad con los artículos 2.3 y 12 del ENS.
- **Sistema de Información de Categoría Alta: Certificado/s en vigor** de conformidad con el ENS, categoría de seguridad ALTA, correspondiente al Sistema de Información ofertado en la presente licitación.
- **Designación de la persona responsable de la seguridad de la información** tratada y el servicio prestado durante la ejecución del contrato, en cumplimiento del artículo 13.5 del ENS
- **Declaración Responsable:** Se debe aportar declaración responsable que preste conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema

Nacional de Seguridad, que deberá contener como mínimo los siguientes apartados:

1. *El contratista presta su conformidad con el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas según el marco organizativo, operacional y técnico, y la categoría de seguridad de los sistemas de información.*
2. *El contratista será responsable de la seguridad y buen uso de la información y los medios electrónicos requeridos para la ejecución del contrato. A tal efecto, declara conocer y aplicar la normativa específica de seguridad del Hospital Universitario de Fuenlabrada. Esto alcanza a las políticas de seguridad de la información vigentes en el ámbito del contrato y su normativa técnica de desarrollo*

### 13. CALIDAD.

- Acreditación de la calidad en los procesos de la solución implantada

Durante la ejecución del contrato se detectó la necesidad de cancelar de forma masiva aquellas citas recibidas en el sistema de direccionamiento de la sala de extracciones con una antigüedad mayor a 6 meses. Este procedimiento se ha realizado, pero el Hospital necesita una evidencia formal para justificar este proceso de cara a la acreditación de las normas de calidad

En lo relativo a las mejoras de software introducidas por el actual adjudicatario durante la ejecución del contrato, se necesita una relación detallada del alcance e impacto de estas mejoras, con el fin de acreditar la calidad de los servicios.

### 14. MEDIO AMBIENTE.

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

#### 13.1 Obligaciones Y Prohibiciones

Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.  
Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.

Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.  
Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.

Reducción de ruidos y olores.

Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.

Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.

Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

### 13.2. Condiciones particulares sobre residuos

Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.

Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.

Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).

No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).

En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

### 13.3. Buenas prácticas ambientales

Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).

No malgastar el agua.

Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

## 15. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.

Los elementos cubiertos por el presente contrato deberán estar en condiciones nominales de funcionamiento al hacerse el adjudicatario cargo del mantenimiento de los mismos.

El mismo requisito se exige al cesar el adjudicatario en el desarrollo de su función, bien por finalización del contrato o por cualquier otra causa.

#### **16. INCORPORACIÓN AL CONTRATO.**

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

#### **17. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.**

### **A N E X O S**

#### **ANEXO I: PROPUESTA DE EJECUCION Y DOCUMENTACION A ENTREGAR**

Indicará:

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

#### 1. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la solución, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

#### 2. Descripción de la solución propuesta.

- Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de la aplicación en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

- Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos. Tipo de averías, materiales, partes y actuaciones incluidas y excluidas en los elementos de la solución. Tiempo de respuesta, horario, calendario y localización de emergencia.

- Metodología y calidad  
Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.
- Seguridad de la información.  
Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.
- Otra información de interés  
El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:
  - Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
  - Seguridad del acceso a los datos.
  - Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
  - Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
  - Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

## ANEXO II. AMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA.

### DETALLE DE HARDWARE DE ESTACIONES, SOFTWARE DE SERVIDOR, SOFTWARE DE APLICACIÓN, SOPORTE INSITU Y SOPORTE REMOTO.

#### Relación de equipos cubiertos por el contrato.

| Equipo                        | Ubicación         | Marca   | Modelo     | Nº de serie     |
|-------------------------------|-------------------|---------|------------|-----------------|
| Puesto 1                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX619         |
| Puesto 2                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX620         |
| Puesto 3                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX621         |
| Puesto 4                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX622         |
| Puesto 5                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX628         |
| Puesto 6                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX629         |
| Puesto 7                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX630         |
| Puesto 8                      | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41DX632         |
| PAM 1                         | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41B1869         |
| PAM 2                         | Sala Extracciones | IBM     | 4838-33E   | 41B1884         |
| Servidor llamadas 1           | Sala Extracciones | Asus    | EEE Box Pc | D3ESCY000167    |
| Servidor llamadas 2           | Sala Extracciones | Asus    | EEE Box Pc | D3ESCY000173    |
| Puesto Ventanilla 1           | Sala Extracciones | Lenovo  | M72e       | PB679N4         |
| Puesto Ventanilla 2           | Sala Extracciones | Lenovo  | M72e       | PB7699R         |
| Impresora puesto 1            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001272    |
| Impresora puesto 2            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001358    |
| Impresora puesto 3            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001362    |
| Impresora puesto 4            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001366    |
| Impresora puesto 5            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001380    |
| Impresora puesto 6            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001403    |
| Impresora puesto 7            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132001407    |
| Impresora puesto 8            | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132002125    |
| Impresora mostrador 1         | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132002141    |
| Impresora mostrador 2         | Sala Extracciones | Zebra   | GK420T     | 29J132002166    |
| Monitor aviso pacientes 1     | Sala Extracciones | Samsung |            | MG32HSSS901065  |
| Monitor aviso pacientes 2     | Sala Extracciones | Toshiba |            | 14L14063        |
| Monitor aviso pacientes 3     | Sala Extracciones | Toshiba |            | 14L14065        |
| Multiplexor HDMI              | Sala Extracciones | Digitus | 4 Ports    | Z3D1L070BED0234 |
| Multiplexor HDMI              | Sala Extracciones | Digitus | 4 Ports    | Z3D1Q070BE00235 |
| Impresora turnos ventanilla 1 | Sala Extracciones | IBM     | 4610-1NR   | 414651T         |
| Impresora turnos ventanilla 2 | Sala Extracciones | IBM     | 4610-1NR   | 414653Z         |



|                      |                   |        |         |         |
|----------------------|-------------------|--------|---------|---------|
| Monitor              | Sala Extracciones | Lenovo | T44HNEU | V336704 |
| Monitor ventanilla 2 | Sala Extracciones | Lenovo | T44HNEU | V388268 |

### ANEXO III. EXCLUSIONES.

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.

### ANEXO IV. PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO.

Indicará

- Mantenimiento preventivo
- Intervenciones correctoras
- Mantenimiento evolutivo
- Gestión informatizada del servicio
- Actualizaciones de software
- Documentación técnica proporcionada al personal del HUF.

Documento firmado digitalmente por: BILLON BENGOCHEA ALFONSO  
Fecha: 2025.10.10 14:04  
Verificación y validez por [REDACTED]  
La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>