

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
SERVICIOS DE SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL DEL COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO LA PAZ
P.A. 64/2021

Madrid, 25 de octubre de 2021

Índice

1. Objeto.....	3
2. Descripción de los trabajos a realizar.....	4
3. Cobertura	6
4. Equipo profesional necesario	6
4.1 Perfil profesional.....	7
4.2 Modificaciones en la composición del personal asignado	8
5. Metodología de trabajo.....	9
5.1 Seguimiento y Control	9
5.2 Aceptación de los trabajos	11
6. Oferta	12

1. Objeto

El objeto del contrato es disponer del servicio de soporte informático para la puesta en marcha y desarrollo del proceso de transformación digital que ha puesto en marcha el Hospital Universitario La Paz, al que se encuentran adscritos el Hospital Carlos III y el Hospital Cantoblanco, así como los Centros de Especialidades de Colmenar Viejo, José Marv, Peagrande y Centros de Salud Mental dependientes.

Se contemplan cuatro ejes de acción:

1. Soporte de la gestión de Servicio de Informática.
2. Digitalización de procesos, que abarca desde la implantación de nuevas aplicaciones e integraciones con la historia clínica electrónica, el soporte digital a la gestión, el desarrollo de procesos analíticos de datos, la consolidación de la telemedicina o la mejora de la experiencia del paciente a partir de nuevas soluciones digitales.
3. Edificio inteligente, que comenzar a desarrollarse en las instalaciones actuales y se completar cuando se construya el nuevo hospital, dado que se encuentra prevista una la reforma integral en los próximos años que comprende la demolición y construcción de nuevas edificaciones en La Paz, así como la reforma y mejora de los Hospitales Carlos III y Cantoblanco, los Centros de Especialidades y Centros de Salud Mental.
4. Equipamiento digital, que contempla la adquisición de nuevo equipamiento electromédico con capacidades digitales para la mejora de la actividad asistencial y que se encuentra incluido dentro del Plan de Dotación de Equipamiento del nuevo hospital.

Los trabajos se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y consistirán en aportar la asistencia necesaria a las tareas de soporte al proceso de transformación digital que se está llevando a cabo, así como la asistencia a la dirección de proyectos específicos.

2. Descripción de los trabajos a realizar

Las principales actividades a realizar dentro del ámbito del contrato son las siguientes:

- Realización del control y seguimiento de la planificación y acciones en curso en el ámbito de la transformación digital del Hospital.
- Soporte para la definición y seguimiento del modelo de gobernanza, así como apoyo para la elaboración de indicadores estratégicos (KPIs, KRIs) que permitan evaluar la consecución de objetivos y los riesgos asociados, así como la adopción de medidas cuando resulte necesario.
- Apoyo al Servicio de Informática: elaboración de documentación, reuniones, actas, seguimiento de proyectos, coordinación de personas, gestión con los proveedores, coordinación de integraciones entre las aplicaciones, y otras tareas relacionadas con las anteriores.
- Apoyo a la coordinación de las actuaciones que se lleven a cabo dentro de la de transformación digital.
- Apoyo al desarrollo de documentos técnicos para la preparación de los contratos que resulten necesarios para el desarrollo de nuevos proyectos concretos.
- Soporte a usuarios en aplicaciones y sistemas informáticos del complejo Hospitalario.
- Dotación de mecanismos para mejorar la calidad de la información en la toma de decisiones.
- Apoyo a la coordinación y unificación de la información económica que permita realizar un seguimiento eficiente y optimizar el proceso de transformación digital.
- Colaboración en la innovación e integración en el ámbito de los sistemas y tecnologías de la información
- Generación de mecanismos que permitan detectar y valorar nuevas tecnologías digitales en el ámbito hospitalario, así como evaluar su madurez y coste.
- Asistencia para la implementación de una gestión del cambio interno.

- Asistencia a la redefinición de procesos y organizaciones tras la introducción de soluciones digitales.
- Coordinación de equipos.
- Seguimiento de la calidad de ejecución de proyectos.
- Recogida de requisitos funcionales para los nuevos proyectos o mejoras de los existentes.
- Realización de análisis funcional de los proyectos.

El adjudicatario debe tener en cuenta que el Hospital Universitario La Paz, perteneciente al Servicio Madrileño de Salud, dispone de los sistemas informáticos corporativos de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, así como de otros aplicativos departamentales de distintos proveedores y desarrollos propios.

Es necesario destacar que como proyecto clave se encuentra la Historia Clínica Electrónica (HCIS) que requiere el mayor soporte técnico, funcional y operativo por parte de los técnicos del Servicio de Informática.

Se enumeran a continuación los principales sistemas de información implantados actualmente en el Hospital y que el adjudicatario deberá aprender y manejar en función de las actividades que se han detallado anteriormente, especialmente en lo relativo al soporte a la dirección de proyectos:

- Gestión de Pacientes (HCIS de Dedalus)
- Historia Clínica Electrónica (HCIS de Dedalus)
- Radiología digital (RIS/PACS de AGFA)
- Sistema digital para imagen médica no radiológica (AGFA)
- Sistema de Información de Laboratorios (Servolab de Siemens, en proceso de implantación)
- Farmacia (Farmatools de Dominion)
- Dietética (Dietools de Dominion)
- Anatomía Patológica (PatWin de Dedalus)
- Estación clínica (desarrollo propio)
- Visor Clínico HORUS (Consejería de Sanidad)
- Sistema Información endoscopias (Endobase de Olympus)
- Sistema Información ecocardiografías (Xcelera de Philips)
- Víveres (Dominion)
- Gestor de turnos (Quenda Medic de Plexus y OGS de Nemoq)
- Gestión de turnos GPT (ILOG de IBM)

- Gestión de RRHH y nómina (e_Mind de Meta4)
- Gestión económica (HP HIS de Dedalus)
- Gestión de compras y suministros (HP HIS de Dedalus)

En cuanto a la infraestructura que da soporte a los sistemas de información se cuenta con una plataforma de servidores virtuales (plataforma Athene@), con múltiples sistemas operativos - Linux, Windows - y herramienta de virtualización VMware.

3. Cobertura

El servicio deberá prestarse en días laborables con horario de cobertura de 8:00 a 15:00h.

El servicio será prestado en las dependencias del Hospital o sus centros dependientes.

El adjudicatario será responsable de mantener, en todo momento, los servicios indicados en este pliego, quedará sin cobertura económica, esto es excluida en el coste de contrato, las ausencias superiores a una semana (vacaciones, enfermedad, etc.)

El número mínimo de jefes de proyectos solicitados para dar cobertura a este servicio será de tres profesionales. Con los conocimientos y experiencia adecuados al servicio solicitado.

4. Equipo profesional necesario

En la oferta técnica se incluirá el perfil profesional, especificándose con todo tipo de detalles, todas aquellas experiencias profesionales relacionadas con la experiencia requerida en el presente pliego. En la documentación se adjuntarán los títulos y certificados, oficiales u homologados en España del perfil solicitado.

Se requiere las siguientes competencias:

- Competencias sociales
- Tecnológicas
- Intelectivas.

Dado que su rol como nexo entre distintos departamentos de la organización, se requiere que sea una persona con muchas capacidades de liderazgo y comunicación. En el plano tecnológico, es fundamental el dominio de programas informáticos y redes de comunicación online. Finalmente, necesita ser una persona intelectual para poder entender y complementar los procesos del Hospital.

El Hospital Universitario La Paz se reserva el derecho a solicitar la documentación necesaria para comprobar la veracidad de los datos aportados en la oferta técnica, en particular en cada perfil profesional aportado en la misma.

No se valorará ninguna capacidad que presente discrepancias entre la descripción que en este punto se solicita y la información contenida en cada perfil profesional y que no incluya la presentación de títulos y certificados.

La información del perfil profesional de trabajo deberá presentarse de forma clara, concisa y deberá presentarse con un formato unificado, conforme a los requisitos solicitados en los pliegos del procedimiento.

El licitador está obligado a mantener el perfil ofertado u otro de características iguales o superiores:

4.1 Perfil profesional

Para la realización del servicio solicitado será necesario que el licitador incluya en su propuesta el siguiente perfil profesional.

- A) **Tres jefes de proyectos**, que estarán al frente del equipo de trabajo y velarán por el cumplimiento de las funciones encomendadas y por la calidad del servicio prestado, con experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de transformación digital. Los tres jefes de proyectos, deberán disponer de titulación superior en el ámbito informático o similar.

A.1.- Asimismo, **al menos dos** de los jefes de proyecto solicitados, deberán poseer certificación ITIL.

A.2.- **Al menos dos** de los jefes de proyecto solicitados con experiencia mínima de 3 años, en implantación de aplicaciones informáticas.

A.3.- **Al menos uno** de los jefes de proyecto solicitado con experiencia mínima de 2 años, en las siguientes materias:

- Inteligencia artificial.
- Big data.
- Procesos ETL.
- Interoperabilidad.
- Arquitectura de sistemas.
- Conocimiento de arquetipo FIHR.

Si no cumplen los requisitos expuestos no podrán ser admitidos.

Con anterioridad a la firma del contrato el adjudicatario deberá presentar al Hospital los currículos de los técnicos asignados para dar el soporte contratado, dichos currículos deberán adecuarse a los perfiles ofertados. El incumplimiento de este requisito incurrirá en incumplimiento de las condiciones del contrato.

Se deberá presentar una relación de proyectos en los que hayan trabajado cada miembro del equipo de soporte propuesto, indicando fechas, funciones realizadas y aplicaciones usadas o cualquier otra documentación que avale los requisitos solicitados.

Los licitadores deberán recoger en su propuesta la existencia de un responsable técnico del proyecto que haga un seguimiento de la calidad del servicio prestado.

4.2 Modificaciones en la composición del personal asignado

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por escrito de los candidatos por parte del Hospital Universitario La Paz.
- La sustitución del personal asignado se realizará, en todo caso, garantizando la continuidad en la prestación del servicio. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria, estimándose en un mínimo de 5 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

5. Metodología de trabajo

5.1 Seguimiento y Control

El adjudicatario apoyará al Servicio de Informática del Hospital Universitario La Paz en la realización de las tareas necesarias para la planificación, control, seguimiento, organización, coordinación e información de los trabajos y actividades ejecutadas dentro de este contrato. Todo ello destinado a garantizar la satisfactoria realización de los trabajos y el cumplimiento de los compromisos establecidos a nivel de contrato y de proyecto.

Se realizará un seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el adjudicatario y el responsable designado por el Servicio de Informática.

El seguimiento y control del cumplimiento de las condiciones del contrato se realizará por el adjudicatario del servicio contratado, incluyendo en los informes mensuales propuestas de corrección de los desvíos de los niveles de calidad exigidos.

Las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas se realizarán con periodicidad mensual y en ellas participarán el adjudicatario y el responsable designado por el Servicio de Informática del Hospital Universitario La Paz.

En las Reuniones de Seguimiento el adjudicatario informará de las actividades realizadas, objetivos alcanzados y desviaciones respecto a la planificación (acciones correctivas para solventar las desviaciones).

La entidad adjudicataria y el personal asignado para el servicio mantendrán la debida confidencialidad respecto a la información manejada, que se empleará exclusivamente para la realización de los trabajos.

5.2. Niveles de servicio

Se detallan a continuación los diferentes indicadores en función de los cuales se medirá la calidad del servicio prestado:

ANS01

- **Nombre Indicador:** Elaboración y entrega de informes.
- **Descripción:** Valora la elaboración y entrega, en tiempo, de los informes recogidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de informes entregados} / \text{Total de informes requeridos en el periodo}) * 100$.
- **Cumplimiento Global:** 95% -100%
- **Fórmula de Media:** Para la valoración se analizará la disponibilidad durante la primera semana del mes siguiente al evaluado de los informes requeridos.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza al cumplirse el plazo temporal establecido, la primera semana del mes siguiente al evaluado.
- **Penalización:** 4% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

ANS02

- **Nombre Indicador:** Elaboración de documentación
- **Descripción:** Valora la elaboración y entrega, en tiempo, de la documentación técnica recogida en el pliego de prescripciones técnicas del expediente.

- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de informes entregados} / \text{Total de informes requeridos en el periodo}) * 100$.
- **Cumplimiento Global:** 90% -100%
- **Fórmula de Media:** Para la valoración se analizará la disponibilidad durante la primera semana del mes siguiente al evaluado de los informes requeridos.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza al cumplirse el plazo temporal establecido, la primera semana del mes siguiente al evaluado.
- **Penalización:** 4% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

ANS03

- **Nombre Indicador:** Cobertura del servicio
- **Descripción:** Valora la asignación de recursos técnicos y cobertura presencial exigida en el pliego de prescripciones técnicas del expediente.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de presencias} / \text{Total de presencias requeridas}) * 100$.
- **Cumplimiento Global:** 90% -100%
- **Fórmula de Media:** Para la valoración se analizará la disponibilidad durante la primera semana del mes siguiente al evaluado de las presencias físicas requeridos.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza al cumplirse el plazo temporal establecido, la primera semana del mes siguiente al evaluado.
- **Penalización:** 10% Valor de la facturación mensual.

A estos niveles de servicio se añadirán los aportados por el adjudicatario en su oferta.

5.3. Aceptación de los trabajos

Los trabajos desarrollados por el adjudicatario se considerarán aceptados una vez que el Hospital Universitario La Paz dé su visto bueno a los mismos.

6. Oferta

Para que la oferta técnica pueda ser admitida, los licitadores deberán incluir con el mayor detalle posible la siguiente documentación:

- Plan de control y gestión del proyecto, incluyendo indicadores de calidad propuestos.
- Plan de transferencia del conocimiento, antes de arranque, durante la ejecución del mismo y al finalizar el contrato.
- Modelo de gestión para las sustituciones.
- Perfiles profesionales a asignar al proyecto

Dado que estos requerimientos serán evaluables, se requiere que por cada uno de ellos se especifique el valor añadido que aportan y las características que a juicio del licitador ofrecen un mayor nivel de calidad o las hacen diferenciadoras de otras ofertas. Por cada punto se ha de incluir un resumen ejecutivo que detalle lo indicado. No se valorarán aquellas propuestas que se limiten a exponer una metodología, por el contrario se valorarán las que aporten calidad a las necesidades del Hospital adaptándose a la situación real del mismo.

9. Otros

La documentación deberá ser aportada en soporte papel y electrónico.

Con el fin de poder aclarar satisfactoriamente todas las dudas que se puedan originar tras la lectura de este pliego técnico, y facilitar así la presentación de las ofertas, dichas dudas o preguntas deberán enviarse a través de la plataforma Vortal.

El Hospital se reserva la facultad de convocar a los licitadores para que puedan defender sus propuestas.

Jefe de Servicio de Informática