

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**  
**SERVICIO DE SOPORTE INFORMÁTICO**  
**HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ**  
**P.A. 63/2021**

**Madrid, 25 de octubre de 2021**

---

## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Objeto.....                                | 3  |
| 2. Sistemas de Información del Hospital. .... | 3  |
| 3. Alcance.....                               | 4  |
| 3.1. Funcionalidades .....                    | 4  |
| 3.2. Cobertura .....                          | 5  |
| 4. Perfil técnico.....                        | 6  |
| 5. Gestión incidencias .....                  | 7  |
| 6. Seguimiento y control.....                 | 8  |
| 7. Oferta .....                               | 10 |

## **1. Objeto**

---

El objeto del contrato es la prestación del servicio de soporte informático a los usuarios del Hospital Universitario La Paz y centros dependientes, cuyas características mínimas se recogen en este documento.

El soporte solicitado es de carácter técnico y cubrirá las necesidades del Hospital dentro de las funciones propias de un centro de atención a usuarios.

## **2. Sistemas de Información del Hospital.**

---

Como marco de actuación dentro del servicio solicitado es relevante señalar 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:

- Gestión de Pacientes (HCIS de Dedalus)
- Historia Clínica Electrónica (HCIS de Dedalus)
- Radiología digital (RIS/PACS Enterprise Imaging de AGFA)
- Sistema digital para imagen médica no radiológica (Enterprise Imaging de AGFA)
- Sistema de Información de Laboratorios (en proceso de implantación del sistema SERVOLAB de Siemens)
- Farmacia (Farmatools de Dominion)
- Dietética (Dietools de Dominion)
- Anatomía Patológica (PatWin de Dedalus)
- Estación clínica (desarrollo propio)
- Visor Clínico HORUS (Consejería de Sanidad)
- Víveres (Dominion)
- Gestión de turnos GPT (ILOG de IBM)
- Gestión de RRHH y nómina (e\_Mind de Meta4)
- Sistema de gestión de Suministros (HP-HIS)
- Gestión Económica (HP-HIS)
- Gestor de colas OGS de NemoQ
- Gestor de colas Quenda Medic de Plexus

- Sistema de Control de accesos de PLEXUS
- Etc.

El sistema operativo corporativo es Windows 8.1 y Windows 10.

Se dispone del sistema antivirus Panda Adaptive Defense 360.

### **3. Alcance**

---

#### **3.1. Funcionalidades**

El servicio solicitado contempla dos niveles de soporte al usuario, uno de primer nivel y otro de segundo nivel avanzado.

Dada la criticidad de los sistemas de información y de la plataforma informática instalada, para asegurar el normal funcionamiento del centro se requiere que los técnicos asignados al servicio dispongan de una experiencia mínima de dos años cada uno de ellos en servicios similares en centros hospitalarios.

#### Soporte de primer nivel

Las funciones principales son:

- Recepción de las incidencias del usuario por las vías establecidas, plataforma de incidencias, teléfono o correo electrónico.
- Realización del primer diagnóstico, clasificación y priorización de las incidencias.
- Resolución de las incidencias que puedan solventarse a este nivel.
- Escalado de las incidencias a los niveles avanzados en el caso de no poder solventarlo.
- Asegurar que queden registradas y documentadas el 100% de las incidencias recibidas.

En este nivel se requiere recibir el 100% de las incidencias notificadas, las actuaciones para intentar resolverlas quedarán circunscritas al ámbito del puesto de trabajo. Las incidencias sobre aplicaciones podrán ser derivadas al segundo nivel salvo que sean de fácil resolución como reseteo de claves u otros problemas conocidos y documentados.

Por lo expuesto, se requieren que el personal asignado a dar este nivel de soporte posea conocimientos técnicos para garantizar que solo se eleven al segundo nivel las incidencias más complejas o especializadas.

**El número de efectivos dedicados a este servicio serán como mínimo de 2 técnicos.**

#### Soporte avanzado para el puesto de trabajo

Las principales funciones son:

- Dar solución a las incidencias asignadas por el primer nivel. Quedan excluidas aquellas que supongan reparaciones de equipos. Estas incidencias deberán derivarse al equipo de hardware.
- Documentar la solución de la incidencia. Mantener actualizada dicha documentación.
- Llevar a cabo instalaciones de equipos y aplicaciones de cualquier naturaleza.
- Realizar diagnósticos complejos, como son incidencias de integración entre sistemas, comunicaciones, configuraciones, errores de sistemas de información, etc. Una vez realizado el diagnóstico, si es factible solucionarlo deberá realizarlo y documentar la solución, en caso contrario gestionará la incidencia, derivándola a un tercer nivel, y haciendo seguimiento de la misma hasta su cierre definitivo.
- Cualquier trabajo técnico que le sea encomendado por el Responsable del Servicio de Informática.

**Para este servicio se requiere como mínimo de 1 técnico** con experiencia demostrable en administración de sistemas operativos, resolución de incidencias, instalaciones de sistemas (software y hardware), etc. La formación requerida para este trabajo debe ser de grado superior en disciplinas informáticas.

El técnico de soporte avanzado deberá estar en posesión de certificación oficial ITIL Foundation v3 o superior.

### **3.2. Cobertura**

El servicio deberá prestarse en días laborables con horario de cobertura de 8:00 a 15:30 h.

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, por lo que deberá gestionar las incidencias (vacaciones, enfermedad, etc.) supliendo las ausencias con personal técnico de idéntica cualificación profesional que los ofertados. Para cumplir con este requisito, el licitador deberá indicar en su oferta el modelo de gestión que

aplicará, así como los perfiles de los profesionales que cubrirían estas incidencias. El incumplimiento de este requisito incurrirá penalizaciones del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar en su oferta los procesos y métodos de trabajo que pretende implantar para la correcta transferencia de conocimiento entre los recursos asignados habitualmente para prestar este servicio y los recursos de sustitución en el caso de ausencias.

Así mismo, se ha de especificar el procedimiento propuesto para que, en el arranque del servicio, el personal asignado disponga del conocimiento del entorno propio del Hospital, permitiendo así dar un servicio de calidad desde el inicio. Este entrenamiento se realizará sin coste adicional para el Hospital.

La presentación del modelo de gestión es un requisito obligatorio para que la oferta pueda ser aceptada.

Se ha de tener en cuenta que el Servicio de Informática del Hospital basa sus procedimientos en el marco ITIL 4 y que se encuentra inmerso en la certificación de los mismos al sistema de calidad ISO 9000.

Los licitadores deberán disponer, y destacar expresamente, de otros técnicos del mismo perfil con objeto de realizar una rápida sustitución en caso de necesidad en aras del mantenimiento del servicio exigido.

Se requiere sustitución inmediata de los técnicos en caso de ausencias por cualquier motivo. El incumplimiento de este requisito incurrirá en penalizaciones.

Para poder satisfacer necesidades extraordinarias, el soporte incluirá la disponibilidad de una bolsa de horas para trabajos extras. La utilización de esta bolsa será previa demanda del Hospital y se facturar según consumo.

El número de horas incluidas en la bolsa será un criterio de valoración, para la baremación se establece un límite mínimo de 40 y un máximo de 100 horas al año, las horas ofertas que superen el límite máximo no serán valoradas.

#### **4. Perfil técnico**

---

La ejecución del contrato se realizará por personal técnico adecuadamente cualificado para cada uno de las funciones indicadas en el punto 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), con dedicación exclusiva.

Los licitadores presentarán los perfiles técnicos que vayan a ofertar para dar el soporte solicitado, especificando el nivel de soporte, en los que deberán detallarse el nivel académico, la experiencia y conocimiento en las funciones exigidas.

Con objeto de garantizar la adecuación del equipo técnico, los licitadores aportarán la documentación que consideren necesaria para acreditar los datos contenidos en los perfiles aportados. La documentación aportada será criterio de validación para la idoneidad.

Con anterioridad a la firma del contrato, el adjudicatario deberá presentar al Hospital los currículos, certificados y títulos 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.

Los licitadores deberán recoger en su propuesta la existencia de un responsable técnico del proyecto que realice las tareas de interlocutor ante el Servicio de Informática del Hospital La Paz, y haga un seguimiento de la calidad del servicio prestado.

## **5. Gestión incidencias**

---

El adjudicatario ha de garantizar que todas las incidencias sean registradas en la herramienta disponible en el Hospital para tal fin. Será requisito obligatorio, no solo el registro de las incidencias, sino la documentación de la resolución de las mismas.

El adjudicatario ha de presentar mensualmente al Responsable del Servicio de Informática un informe con la actividad realizada por los técnicos del equipo. En el informe se debe incluir un análisis cualitativo del rendimiento del equipo.

Así mismo, ha de garantizar el cumplimiento del requisito de documentación de las incidencias. El informe de seguimiento debe incluir el grado de cumplimiento de este requisito.

En el plan de trabajo a presentar ha de incluirse la gestión de incidencias y documentación.

## 6. Seguimiento y control

---

El seguimiento y control del cumplimiento de las condiciones del contrato se realizará mediante los informes mensuales presentados al responsable del servicio de Informática del Hospital, e incluyendo propuestas de corrección de los desvíos de los niveles de calidad exigidos.

Formará parte del seguimiento los informes mensuales de la actividad realizada presentados por el adjudicatario, así como las propuestas de mejora.

### 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:** Documentación de incidencias y procedimientos
- **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:** 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.

### ANS04

- **Nombre Indicador:** % Incidencias resueltas en el servicio
- **Descripción:** Valora el número de incidencias que son resueltas por los Niveles 1 y 2 de soporte avanzado objeto de este contrato y dentro de su alcance, sin necesidad de escalado a otros grupos de soporte avanzado.
- **Fórmula de Cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ total de incidencias resueltas por el servicio} / \text{Total de incidencias registradas en ámbito de contrato}) * 100$ .
- **Cumplimiento Global:** 60% - 70%
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Penalización:** 3% Valor de la facturación mensual.

## 7. Oferta

---

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

- Plan de trabajo
- Plan de arranque
- Plan de control y gestión del proyecto.
- Plan de transferencia del conocimiento en el caso de 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.

Jefe de Servicio de Informática