

Informe de necesidades Pliego de Soporte Informático Área I

Fecha	Contenido	Versión	Autores
30/01/2019	Versión Inicial	1.0	Juan José Vera Guirao Jefe de Servicio de Informática

05/02/2019 13:16:48

Firmante: VERA GUIRAO, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) b497a056-aa04-8721-67728587119



1. Tabla de contenido

1	Descripción del entorno de actuación.....	1
2	Justificación del Pliego de Soporte.....	1

05/02/2019 13:16:48

Firmante: VERA GUZMAN, JUAN JOSE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdd97a056-aa04-8721-67728587119



1 Descripción del entorno de actuación

El objeto del Pliego es el mantenimiento del equipamiento informático del Hospital Clínico Universitario “Virgen de la Arrixaca” y el Centro de Especialidades Dr. Quesada Sanz, formado por:

Equipamiento	Número
ORDENADORES CON S.O. XP (obsolescencia 44%)	1140
ORDENADORES	2565
IMPRESORAS	1558

El volumen de actividad relacionado con este equipamiento ha sido durante el período de enero a noviembre de 2018:

	AÑO 2018 (ene-nov)
PC INSTALADOS NUEVOS	127
PC INSTALADOS RECICLADOS	63
IMPRESORAS INSTALADAS NUEVAS	81
IMPRESORAS INSTALADAS RECICLADAS	218
IMPRESORAS ENVIADAS A REPARAR	55
IMPRESORAS REPARADAS	157
INCIDENCIAS CERRADAS(EXC.PETICIONES)	5042

El equipamiento informático se usa en todos los ámbitos: hospitalización, urgencias, consultas externas, quirófanos, hospital de día, tanto por el personal clínico como administrativo, para la realización de tareas asistenciales como de gestión. Con el desarrollo de la HCE y los circuitos informatizados de trabajo, la disponibilidad, correcto funcionamiento y buen rendimiento del equipamiento informático, se ha convertido en un elemento esencial en el trabajo de los clínicos, adquiriendo en los ámbitos de UCI, Urgencias y Partitorios, tal relevancia que un mal funcionamiento puede afectar incluso a la seguridad del paciente, si una alerta o monitorización se demora o no se presenta adecuadamente.

2 Justificación del Pliego de Soporte

Para garantizar la disponibilidad, continuidad y pleno rendimiento del parque informático, se hace necesario un equipo de técnicos especializado que realice las siguientes actividades:

- Instalación de pcs.
- Instalación de impresoras.
- Configuración del puesto de trabajo con el software que necesita el personal del Hospital.
- Resolución de incidencias informáticas del puesto de usuario, en todas sus formas: asistencia remota y telefónica, como presencial.
- Instalación y configuración de dispositivos de periféricos especiales: glucómetros, gasómetros, impresoras de etiquetas, brazaletes, etc...
- Desarrollo de procedimientos de instalación, configuración y soporte, tanto para el trabajo propio como para facilitar las intervenciones del Centro de Soporte fuera de horario.



La complejidad del entorno sanitario, con una multiplicidad de sistemas corporativos y departamentales, la heterogeneidad del software y proveedores, la interdependencia entre software con diferentes tecnologías (HCE, imagen médica, aplicaciones de gestión, firma electrónica, gestión económica), la criticidad de algunos puestos (consultas externas, uci, urgencias), y la necesidad de un nivel de servicio elevado para la buena atención del cliente final que es el paciente, motivan que sea necesario un equipo de un mínimo de 4 técnicos con una especial cualificación y experiencia que se reflejan tanto en el pliego de prescripciones técnicas como administrativas en sus criterios de valoración.

Además se da la circunstancia de una obsolescencia importante, donde el 44% de ordenadores tiene en torno a 10 años y con el sistema operativo Windows XP, lo que origina continuas incidencias, tanto hardware como software y donde se hace necesario un sobreesfuerzo muy importante durante los próximos tres años para la renovación del parque. Es por ello que se presenta este pliego de Soporte Informático del Área I, para dar continuidad al que ha estado vigente durante los últimos dos años, y que solicitamos que tenga una duración de 1 + 4 años (prorrogables).

