

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación de Mantenimiento Correctivo 24 x 7 del actual sistema ICAA implantado en las diferentes unidades de cuidados intensivos del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca y su integración con otros aplicativos.

Ref. SGTI	0092/2017
Creación:	Diciembre de 2017
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

04/01/2018 12:48:59

Firmante: ALCARAZ MUÑOZ, JOSE MANUEL

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) c100813-aa04-953a-71079057984



INDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- OBJETO	3
3.- SERVICIOS A CONTRATAR.....	3
DETALLE DE PRODUCTOS	4
PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A PRODUCTO	4
PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A INTEGRACIÓN	5
4.- CUALIFICACIÓN EQUIPO DE SOPORTE	5
5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	5
6.- PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.	7

04/01/2018 12:48:59

Firmante: ALCARAZ MUÑOZ, JOSE MANUEL

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) c1008813-aa04-953a-71079057984



1.- INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto ICAA versión F de la empresa Philips en 33 camas de la UCI de Adultos del Hospital Virgen de la Arrixaca, 21 camas de la UCI Neonatal y 13 camas de la UCI Pediátrica.

El uso de este sistema y sus integraciones es crítico para poder atender adecuadamente a la población en el ámbito de las unidades de cuidados intensivos. Su disponibilidad debe ser total y de forma ininterrumpida.

Adicionalmente, el SMS está definiendo un proyecto corporativo para todos los sistemas de información de los ámbitos de críticos en sus hospitales que unifique las funcionalidades, protocolos, aplicaciones e integraciones con otros sistemas de información de las soluciones desplegadas en estos ámbitos.

Debido a la criticidad del Servicio Asistencial en el cual el producto debe prestar servicio, mientras el proyecto corporativo termina de definirse y se procede a su contratación, se necesita disponer de un mantenimiento correctivo especializado 24 horas al día 7 días a la semana, el cual resuelva las incidencias propias de un soporte a la herramienta, a las integraciones y al usuario final realizando la acción correctiva necesaria para el correcto funcionamiento del aplicativo con un tiempo mínimo de respuesta y con las siguientes prestaciones.

2.- OBJETO

El objeto de este pliego lo constituye por tanto el mantenimiento correctivo 24 x 7 del actual sistema ICAA implantado en las diferentes unidades de cuidados intensivos del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca y su integración con otros aplicativos.

3.- SERVICIOS A CONTRATAR

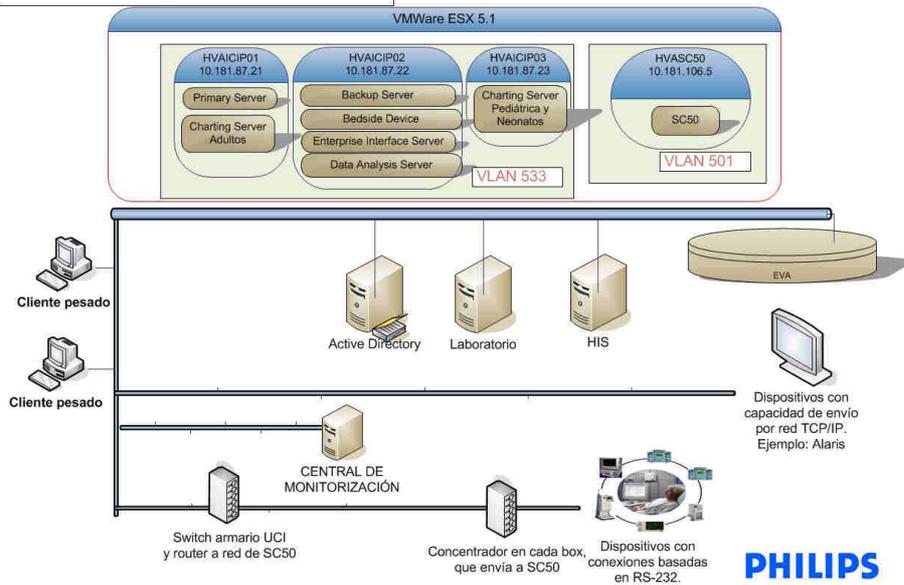
El detalle de los servicios a contratar comprende la corrección de las averías producidas en los siguientes equipos en una serie de productos que detallan más adelante.

- Sistema ICCA versión F implantado en **33 camas** de la UCI de Adultos del Hospital Virgen de la Arrixaca 21 camas de la UCI Neonatal y 13 camas de la UCI Pediátrica
- Sistema de integraciones con los siguientes agentes:
 - Sistema de Información Hospitalaria (HIS).
 - Datos Demográficos
 - Gestión de historias clínicas
 - Peticiones electrónicas
 - Laboratorio
 - Vuelta de resultados
 - Radiología
 - Vuelta de resultados
 - Anatomía patológica
 - Vuelta de resultados
- Sistema de Conectividad de dispositivos móviles Intellibridge system

La arquitectura sobre la que se realizará el objeto del contrato será la siguiente



Arquitectura ICIP F.01 Hospital Virgen de la Arrixaca



Las prestaciones incluidas deberán ser las siguientes:

- Horario Soporte: 7 días a la semana 24 horas al día
- Tiempo de respuesta máximo de soporte remoto: 4 horas (en horario 24x7)
- Tiempo de respuesta máximo de soporte presencial: 24 horas (en horario laboral).

Detalle de productos

Se entiende por productos:

- Los módulos propios del sistema ICAA (IntelliSpace Critical Care And Anesthesia).
- El software del Sistema Operativo de servidor de Microsoft y de Bases de Datos SQL Server.
- Los módulos y mecanismos destinados a la integración del anterior producto con otros sistemas de información del SMS y dispositivos de cabecera.
- El módulo de integración rhapsody.
- Mantenimiento de segundo y tercer nivel del software de la aplicación ICCA instalada en los PC's clientes y en los servidores.
- Parches y hotfixes de software, vía Licencias Anuales, para mantener el sistema ICCA bajo los requisitos de actualización evolutiva emitidos por fábrica dentro de una misma versión.
- Mantenimiento de segundo y tercer nivel del software de las licencias del sistema Intellibridge System que dan servicio a las unidades de UCI de Adultos (33 camas), UCI Neonatal (21 camas) y UCI Pediátrica (13 camas).
- Parches y hotfixes de software, vía Licencias Anuales, para mantener el sistema Intellibridge System bajo soporte y siempre actualizado dentro de una misma versión.
- Mantenimiento correctivo del hardware de los concentradores de conectividad de dispositivos instalados también según la misma distribución.

Procedimiento de soporte a producto



Se recibirá notificación de incidencias detectadas desde el Centro de Soporte del SMS o Frontal Único de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, desde la Subdirección General de Tecnologías de la Información u órgano equivalente, usuarios del aplicativo vía telefónica, mail, gestor de incidencias o por los canales que se determine necesarios. Se deberá gestionar estas incidencias y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas.

Las incidencias deberán ser atendidas y gestionadas en su totalidad usando las herramientas y canales corporativos que establezca el SMS.

- Si se trata de una incidencia propia de soporte, se realizará la acción correctiva adecuada que podrá ser mediante conexión remota en un primer momento y, en caso de que no se pudiese resolver de esta manera, mediante la actuación 'in-situ' de un ingeniero de soporte.
- Se considera incidencia propia de soporte:
 - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos.
 - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
 - La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
- El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.

Procedimiento de soporte a integración

Se entiende por integración la monitorización y mantenimiento de sistemas de conexión de datos que tienen como origen o destino los productos incluidos en el soporte:

- La resolución de las incidencias reportadas por la UDI, por los usuarios o por otros agentes implicados. A veces, la resolución de estas incidencias puede implicar volver a generar uno o varios mensajes.
- La alineación de sistemas conectados. Esto puede implicar la actualización de los datos ubicados en los productos bajo soporte, en base a un fichero entregado; o la generación de un fichero para ser cargado en un tercer sistema.
- La coordinación con la UDI y los proveedores de los productos para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por la UDI.

4.- CUALIFICACIÓN EQUIPO DE SOPORTE

Para poder realizar las tareas en este pliego, el equipo de soporte deberá estar debidamente homologado o certificado por el fabricante del producto. El personal de soporte deberá tener un dominio y formación de los aplicativos objeto del pliego y el adjudicatario garantizará la formación continua de los mismos en coordinación con el fabricante. Esta formación versará no sólo sobre los productos objeto del contrato, sino también sobre herramientas y métodos relacionados con el soporte y que ayuden a la mejora de éste.

5.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación se describe un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por el licitante en el momento de presentar una respuesta al presente pliego de bases técnicas.

Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte



Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- *Prioridad crítica o urgente:* afectan a algún desarrollo cuyo uso es crítico para la organización, impidiendo su uso.
- *Prioridad alta:* afectan a un desarrollo no crítico con denegación del servicio.
- *Prioridad normal:* hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el SMS podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado están relacionados con la disponibilidad del servicio o bien con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Disponibilidad del servicio

Indicador	Definición
Disponibilidad del servicio (DIS)	Se refiere al porcentaje de tiempo al mes que las infraestructuras y servicios que son objeto de soporte están operativos

El cálculo de este indicador se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$DIS (mes) = \frac{T_{tot} - T_{nodisp}}{T_{tot}} \times 100(\%)$$

Donde T_{tot} : tiempo total del período considerado (minutos)

T_{nodisp} : suma de los tiempos de no disponibilidad (minutos en ese mes) de las infraestructuras y servicios computados separada y aditivamente siempre que no dependan unos de otros en la misma incidencia: infraestructura de voz, de datos, servidores, almacenamiento y herramientas de gestión.

Para el cálculo de la disponibilidad, se considerarán las siguientes condiciones:

- Únicamente se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las incidencias que supongan falta de servicio.
- De los tiempos de no disponibilidad, se descontarán las paradas de aceptadas por el SMS. Las condiciones de la parada deberán acordarse previamente con el SMS.
- No se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas imputables al SMS y sean así aceptadas por la dirección técnica del proyecto.
- El SMS facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por el proveedor para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.
- No se contabilizarán como tiempo de no disponibilidad pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), al menos en sus 24 horas primeras, después, se contabilizarán a razón del 25%.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias



<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>
Porcentaje de resolución inferior a 4 horas para incidencias con prioridad crítica (SOL-1)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 4 horas sobre el total de incidencias tipificadas como críticas
Porcentaje de resolución inferior a 8 horas para incidencias con prioridad alta (SOL-2)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como altas cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 8 horas sobre el total de incidencias tipificadas como altas
Porcentaje de resolución inferior a 16 horas para incidencias con prioridad normal (SOL-3)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 16 horas sobre el total de incidencias tipificadas como normales

Niveles de servicio exigidos

Para los indicadores anteriores el adjudicatario deberá cumplir los siguientes umbrales de niveles de servicio:

<i>Indicador</i>	<i>umbral Nivel de Servicio</i>
DIS	>=99,9%
SOL-1	>=90%
SOL-2	>=85%
SOL-3	>=80%

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato. Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato según las condiciones del pliego de cláusulas administrativas.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.

Los indicadores del ANS se medirán a través de la aplicación de gestión de incidencias que determine el SMS en la cual se clasificará y se registrará toda la actividad relacionada con la misma. El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

6.- PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

"El adjudicatario quedará obligado expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento LOPD Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre o las normas que sustituyan a estas en cuanto a protección de datos personales se refiere, así como al Reglamento General de Protección de Datos partir de que comience a aplicarse en el territorio nacional.

En concreto, hay que asegurar la posibilidad de cumplir con los nuevos derechos sobre protección de datos personales relacionados con los sistemas de información, como son los de limitación, portabilidad y supresión.



El adjudicatario debe adherirse a códigos de conducta o certificarse dentro de los esquemas previstos por el RGPD en su área tan pronto como le sea posible.

El adjudicatario tiene la obligación de tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Servicio Murciano de Salud.

El adjudicatario deberá consultar con el Servicio Murciano de Salud cualquier iniciativa para subcontratar parte de las tareas objeto del contrato si estas implican acceso a datos personales, y contar con su visto bueno.

El adjudicatario realizará una Evaluación de Impacto sobre la Protección de Datos (EIPD) con carácter previo a la puesta en marcha de aquellos cambios que sea probable que conlleven un alto riesgo para los derechos y libertades de los pacientes, según las guías publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos”

El Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas
Fdo. Jose Manuel Alcaraz Muñoz

