



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONCURSO PARA LA CONTRATACION DEL MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA DE BANCO DE SANGRE HEMATOS IIG / HEMOBANCO IIG EN EL CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN.

1.- INTRODUCCION.

Constituye el objeto del presente contrato el mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de las licencias de uso del Programa de Banco de Sangre, (HEMATOS IIG), del Servicio Murciano de Salud, (**Centro Regional de Hemodonación**) y el soporte y administración de los sistemas de información implantados en el SMS.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

El ámbito de aplicación de este contrato serán todas las licencias del producto que el centro tiene en propiedad y uso de los sistemas de información, Hematos II G:

TIPO DE LICENCIA	Nº. LICENCIAS INSTALADAS
HEMATOS_IIG / HEMOBANCOIIG	22
HEMATOS PORTÁTIL SERVER	6
APLICACIÓN PRFENO	1

El soporte y mantenimiento de los sistemas de información se realizará en las plataformas tecnológicas que el SMS establece y el acceso por parte del adjudicatario para este fin se realizará bajo las condiciones de seguridad y acceso que establezca el SMS. Queda excluido de este contrato el soporte y administración del hardware y el software base de la solución.



A nivel geográfico, se dará cobertura a todos los Bancos que utilicen la aplicación:

Centro Regional de Hemodonación de Murcia

El contrato de mantenimiento da cobertura de forma única y exclusivamente sobre lo que refiere a la aplicación Hematos IIG y comprenderá los siguientes activos y características para llevar a cabo los servicios:

- Actualización de versiones del programa. Serán realizadas por el adjudicatario en coordinación con los administradores de sistemas del SMS
- Servicio de soporte por Hot line y resolución de incidencias. Además de la atención funcional, deberá existir una asesoría relacionada con los sistemas y la implantación de la aplicación en ellos, así como cualquier otro aspecto técnico (relacionado con equipos clientes.-),
- Bolsa de Horas.
- Administración de la aplicación. Las recomendaciones y actuaciones encaminadas a prevenir cualquier degradación de la aplicación (por ejemplo, reconstrucción de índices etc.) serán responsabilidad del adjudicatario.
- Jefatura de proyecto e Informes para seguimiento del servicio

3. REQUISITOS TECNICOS:

3.1 Garantía de servicio

- Dado que el software objeto del contrato es un producto licenciado y por tanto propiedad de la empresa fabricante y dada la tipología de los servicios establecida en este apartado, para garantizar que la empresa adjudicataria puede realizar los trabajos descritos en este apartado, la oferta deberá aportar documentación que



acredite la capacidad para realizar el servicio, con al menos algunos de los siguientes documentos:

- Acreditación de la propiedad del software objeto del contrato.
- Certificación de la empresa fabricante del software objeto del contrato donde se acredite la capacidad de la empresa licitante para realizar los servicios descritos en el pliego de prescripciones técnicas.

2. Tipología y nivel funcional de los servicios

- Este servicio está orientado a actualizar la plataforma software objeto del contrato y dar soporte al personal del SMS en sus productos.
- El servicio debe cumplir los siguientes aspectos:
 - Incidencias urgentes: 24x7.
 - Tiempo de respuesta: 2 horas.
- Resto de incidencias / Peticiones: 8h x 5 (Lunes a Viernes, festivos no incluidos).
- El presente contrato incluirá una bolsa de horas anual de 32 horas por año de contrato de presencia en el Centro, para cualquier necesidad que el centro estipule (asistencia in situ, desarrollos adicionales, excluidos gastos de viaje y dietas). El Centro Regional de Hemodonación de Murcia podrá utilizar dicha bolsa para parametrización de Hematos u otros servicios relacionados, no contemplando en ningún caso el cómputo de las incidencias como horas de presencia física en el centro.

3.3 Mantenimiento de licencias.

- El oferente pondrá a disposición del Servicio Murciano de Salud, durante la vigencia del contrato las nuevas versiones del software que incluyan mejoras, parches y actualizaciones, entrando un máximo de dos actualizaciones de versión de Hematos IIG por contrato, junto con un documento donde se describirán las



modificaciones desarrolladas, correcciones realizadas o nuevas funcionalidades añadidas en la nueva versión, de igual forma realizara un informe detallado de la implantación y puesta en marcha de cada versión. Este incluirá las guías y paquete de instalación de todos los componentes de la aplicación.

Se pondrá a disposición del centro la sustitución de las licencias de hematos portátil Server por el correspondiente número de serie para la identificación y funcionamiento de los portátiles de las unidades móviles.

Estas actualizaciones se aplicaran sobre:

- Mejora de una funcionalidad existente.
 - Creación de una nueva funcionalidad no existente.
 - Adaptación a nuevos requerimientos legislativos.
 - Adaptación a nuevos requisitos técnicos.
- El oferente garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones de todo el software objeto del contrato en un plazo máximo de un mes a partir de su liberación.
 - El adjudicatario deberá entregar toda la documentación asociada a los productos, estando redactada en español. Las actualizaciones de la documentación de software se entregarán por medios electrónicos.

3.4 Servicios específicos

- Presentación de una memoria técnica debidamente, acreditada, justificativa de la planificación, programación y metodología de actuación en las tareas a realizar.
- Presentación de memoria de recursos técnicos disponibles y asignados al contrato, acreditación de capacidad de suministro de componentes, así como los recursos humanos asignados al desarrollo de tareas del pliego técnico, incluyendo cronograma de



disponibilidad de tiempos de los recursos humanos, acreditación de formación, experiencia, apoyo técnico, etc.

- Formación y actualización del personal del Centro de Hemodonación.
- Asesoría en la evolución tecnológica de la implantación, en especial en relación a la virtualización de la parte cliente.
- Las empresas licitantes deberán describir en detalle los procedimientos y mecanismos para la notificación y seguimiento de las incidencias, así como el tratamiento de incidencias especialmente complejas. Además, deberá explicar el modelo de gestión y seguimiento de dicho plan de soporte durante la vida del contrato. Además, deberá indicar por escrito el modelo de prestación de servicio de soporte (horarios, forma de contacto..).

El SMS cuenta con un Service Desk CASIUS que actúa de frontal único de los usuarios y comunicación de los proveedores. La empresa adjudicataria deberá hacer uso del Service Desk y las herramientas que éste utiliza si así lo decide el Servicio Murciano de Salud. Los interlocutores, los procedimientos y las herramientas de comunicación podrán ser alteradas por el SMS a lo largo de la contratación.

Resumen de las diferentes plataformas tecnológicas para las que la aplicación está certificada y roadmap de evolución tecnológica de la solución (versiones de SGBD, tecnologías de virtualización de parte servidora y cliente, cambios arquitectónicos, etc.).

Murcia, 11 de mayo de 2012.
El Director del Centro de Hemodonación

Dr. Vicente Vicente García.