

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVIDAD (GESCOT) IMPLANTADA EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Exp SGTI	0132/2014
Creación:	Diciembre de 2014
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO Y ALCANCE.....	3
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVIDAD.....	4
4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO	6
5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO.....	7
5.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	7
5.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADAPTATIVO	7
6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS ...	9
7. OFERTA TECNICA.....	10
8. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	10
9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	11

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud, dentro de su proyecto de Contabilidad Analítica, dispone de licencias de la aplicación de gestión de costes y actividad asistencial denominada GESCOT, que facilita el seguimiento económico de la actividad de cualquier Centro de Salud, Hospital y Áreas Gerenciales, independientemente de su complejidad, dimensiones o capacidad.

En concreto, lo que se consigue con esta aplicación es la segmentación en Centros de Coste de toda la organización de cara a la distribución e imputación tanto de costes de personal como de funcionamiento a cada uno de los Centros de Coste del SMS, así como la incorporación de la actividad de los mismos valorándola según catálogos de prestaciones.

Todo ello desemboca en un sistema de reporting que posibilita al Servicio Murciano de Salud la centralización de todos los costes de la organización, facilitando las comparativas entre los Centros de Coste atendiendo a las distintas prestaciones que realizan.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de este contrato es la prestación desde la fecha de formalización hasta 31 de Diciembre de 2015 de los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo del sistema de gestión de costes y actividad denominada GESCOT, implantado en diversas ubicaciones del Servicio Murciano de Salud como producto licenciado corporativo, así como su evolución a entornos centralizados en caso de así requerirlo el SMS.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVIDAD

La solución software de gestión de costes y actividad implantada en los Centros Hospitalarios del Servicio Murciano de Salud y sus Servicios Centrales a través de una licencia corporativa, es una aplicación que presenta las siguientes características:

- Permite la incorporación de los distintos orígenes de coste de la organización, y su distribución e imputación entre los distintos Centros de Coste.
- Permite distribuciones tanto de costes de personal como de costes de funcionamiento que van de lo más específico a lo general, adaptándose a las necesidades y capacidades de la organización
- Utiliza para imputación de coste el método de "ecuaciones simultáneas", capaz de resolver, sin margen de error, imputaciones cruzadas entre Centros de Coste
- Incorpora la actividad de los distintos Centros de Coste valorando la misma según catálogos de prestaciones, e identificando el paciente consumidor del recurso.
- Calcula el coste de las distintas prestaciones, y, por tanto a través de la acumulación de consumos parciales, permite conocer el Coste de un Paciente en la organización.
- Permite detallar, en cantidad y coste, toda la actividad realizada para un Paciente durante los diversos episodios de asistencia recogidos tanto en asistencia hospitalaria como ambulante.
- Suministra información de clasificación clínica y económica del paciente (CMBD, GRD, Diagnósticos, Procedimientos, Clasificaciones Propias...).
- Realiza estudios por agregación de coste (coste medio de proceso, coste procedimiento, coste por Centro de Coste, coste por servicio, etc.) desde el propio Coste por Paciente.
- Ofrece un sistema de reporting.
- Incorpora ingresos económicos de la Organización, y comparar Costes frente a Ingresos Económicos.

- Sistema normalizado de Centros de coste, Conceptos de Coste y Criterios de Imputación.
- Integración con los restos de Sistemas de Información del Centro, tanto económicos como asistenciales.
- Sistema de distribución de cargas de trabajo del personal individualizado e integrado con el sistema de imputación de costes.
- Obtención del Coste completo del Paciente, Proceso y Prestación.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO

El servicio a prestar proporcionará un soporte técnico centralizado sobre el aplicativo completo de gestión de costes y actividad descrito en el punto anterior. Dicho servicio estará basado en un Centro de Atención al Usuario respaldado por técnicos de soporte altamente cualificados, cuya función principal será la de soporte técnico de segundo nivel sobre el sistema a los técnicos informáticos del SMS.

El soporte se proporcionará, al menos, de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 y los viernes de 09:00 a 15:00.

Se utilizará una herramienta informática a determinar por el SMS que facilite el seguimiento y resolución de incidencias, y que tendrá en cuenta:

- Gestión de incidencias, donde se define el tratamiento de todas las incidencias detectadas en el sistema:
 - Resolver la incidencia en el servicio en el menor tiempo y con la máxima calidad posible.
 - Mantener la comunicación viva entre la organización de IT y los clientes, acerca del estado de la incidencia.
 - Evaluar la incidencia para determinar si es probable que vuelva a ocurrir o si es síntoma de un problema crónico.
- Gestión de cambios, donde se describe el procedimiento para tramitar los cambios que pudieran realizarse en el sistema.
 - Colaborar con el SMS en asegurar que se emplean métodos y procedimientos estandarizados para una tramitación eficaz y eficiente de todos los cambios que puedan realizarse.
 - Reducir al mínimo el impacto sobre el servicio de cualquier incidencia.

5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO

El servicio a prestar proporcionará un mantenimiento sobre el aplicativo completo de gestión de costes y actividad implantado. Este mantenimiento contemplará:

5.1. Mantenimiento correctivo

Los objetivos del mantenimiento correctivo son:

- Atender las incidencias transmitidas por los usuarios o el primer nivel en el menor tiempo y con la máxima calidad posible.
- Identificar la posibilidad de que hubiera incidencias ocultas.
- Reducir el número de incidencias recurrentes y no recurrentes, proponiendo actuaciones preventivas y planificadas.

El alcance del servicio de mantenimiento correctivo proporcionado deberá incluir:

- Resolución de cualquier error que se produzca en el aplicativo objeto del contrato.
- Análisis del mal funcionamiento generado por la operativa del usuario, verificando si el origen del mismo es la naturaleza de los datos, la codificación de los programas o aspectos relacionados con la parametrización / configuración de los productos.
- Propuesta de soluciones de contingencia que minimicen el impacto de la incidencia en el servicio.
- Realización de las actividades del Ciclo de Vida del Desarrollo del Software necesarias para generar, si procede, una nueva versión.

5.2. Mantenimiento preventivo y adaptativo

El mantenimiento preventivo incluye todas aquellas actividades a realizar para prevenir problemas antes de que ocurran o mejorar el funcionamiento o las tareas de mantenimiento de las aplicaciones.

Comprende mejoras en la operativa actual del software que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en los requisitos de la aplicación

- Modificaciones derivadas de cambios legislativos de interés general u obligado cumplimiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica

El mantenimiento adaptativo incluye los cambios en el entorno tecnológico, organizativo o normativo. También incluye la incorporación de pequeños cambios funcionales al sistema.

El adjudicatario se compromete a mantener informado al SMS, al menos de forma trimestral, acerca de las nuevas funcionalidades del aplicativo de gestión de costes y actividad sobre las que el fabricante esté trabajando.

6. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Se constituirá un Comité de Seguimiento compuesto por, al menos un Director Técnico designado por el Servicio Murciano de Salud y un Jefe de Proyecto nombrado por la empresa adjudicataria. Las funciones de este Comité, con relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios contemplados en este contrato a través de los indicadores de progreso definidos, entre ellos los Acuerdos de Nivel de Servicio.
2. Consecución de hitos, análisis de desviaciones e impactos sobre hitos dependientes.
3. Gestionar los hipotéticos riesgos que aparezcan: identificación, análisis y definición de propuestas para su mitigación y reducción de impacto en el proyecto.
4. Resolución de puntos abiertos pendientes en el desarrollo del proyecto.
5. Aprobación y certificación de los productos resultantes del desarrollo del proyecto: productos intermedios y finales.
6. Mediación y arbitraje para los problemas no resueltos por otros órganos del proyecto.

Este Comité de Seguimiento se reunirá con carácter trimestral o a petición de algunas de las partes. El adjudicatario elaborará los informes de seguimiento del proyecto, incluidos los relativos al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, con el objetivo de que el Comité de Seguimiento pueda tener conocimiento del estado real de las tareas y tomar decisiones que pudieran afectar a los objetivos y desarrollo de las mismas.

Desde el punto de vista de la recepción de las tareas realizadas en el marco del presente contrato, el comité de seguimiento deberá aprobar por acuerdo de ambas partes la adecuada realización de los servicios objeto de este contrato. El acuerdo será previo a que el adjudicatario realice la facturación de los servicios de cada periodo y se reflejará en un documento de aceptación de los trabajos a facturar, que deberá estar firmado por ambas partes.

Con el documento de aceptación el Servicio Murciano de Salud elaborará un pedido en su sistema de gestión económica, el número de pedido se le comunicará al adjudicatario para que pueda elaborar la factura correspondiente. Por tanto, previa a la emisión de la factura deberá existir un documento de aceptación del servicio y un pedido del sistema de gestión económica del SMS.

7. OFERTA TECNICA.

El equipo técnico del licitador deberá demostrar conocimientos avanzados en áreas de contabilidad analítica hospitalaria para lo que se deberá acompañar el curriculum vitae de todos los integrantes del mismo.

El equipo técnico deberá estar compuesto como mínimo por:

Un Técnico de Sistemas con conocimientos sobre mantenimiento de instancias gescot-web.

Un Consultor especializado en gestión de contabilidad analítica sanitaria.

Un Consultor en gestión de contabilidad analítica sanitaria general y con un alto grado de experiencia en el entorno Gescot-web.

El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento y evolución de la plataforma Gescot-web.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato, así como todo el código creado corresponden únicamente al Servicio Murciano de Salud, con exclusividad y a todos los efectos.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12

10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Director Técnico a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

Murcia, a 1 de Diciembre de 2014

El Subdirector General de Tecnologías de la Información



Edo. Manuel Escudero Sánchez

