



**INFORME RELATIVO AL EXPEDIENTE PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PERFECTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LAS LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE HEMATOS II G DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DEL BANCO DE SANGRE DEL CENTRO REGIONAL DE HEMODONACIÓN.**

Referencia **EXPTE N° CSE/9999/1100842638/18/PA**

### **Valoración técnica de ofertas**

La oferta presentada a este concurso se ha valorado considerando los siguientes criterios del apartado 8.1.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

**EMPRESA PRESENTADA: ATOS**

### **A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR**

**Descripción del equipo de trabajo necesario para la ejecución del objeto del contrato, incluyendo su dimensionamiento y tareas. Hasta 10 puntos.**

Detalla los servicios objeto del contrato, teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

Entrega y actualización de nuevas versiones del programa Hematos IIG  
Resolución de posibles errores o fallos en la aplicación Hematos IIG  
Ayuda y soporte en dudas y problemas en el uso funcional de Hematos: Tutelaje para dudas en configuraciones y parametrización a realizar, ayuda en problemas de uso / formación a usuarios, actualización de documentación - Manuales, formación, análisis, construcción.  
Implementación de nuevas necesidades (limitado a la bolsa de horas contratada)  
Jefatura de proyecto e informes del servicio

Presenta un modelo de servicio para poder gestionar las necesidades del centro en todas sus áreas y poder asegurar el máximo nivel de eficacia y de especialización. Para ello propone un equipo de trabajo capaz de proporcionar este servicio, dando cobertura a dudas, errores o necesidades y en función de las decisiones poder mantener los planes de evolución tecnológica.

Detalla el equipo de trabajo, con sus responsabilidades, titulación y formación que se considera suficiente para el mantenimiento descrito en el pliego.

Por otra parte documenta la propiedad intelectual de la documentación que se genere y se compromete a la obligación de mantener la absoluta confidencialidad de los datos.

**Puntuación apartado: 10 puntos.**





### **Solución técnica para el plan de licenciamiento y visión general prevista para la migración de versiones. Hasta 10 puntos.**

La cobertura del contrato de mantenimiento de Hematos IIG actuará sobre cualquier tipo de licencia del producto HEMATOS IIG que el cliente tenga en propiedad. Presenta relación de todas las licencias incluidas en el contrato.

22 Licencias Hematos IIG

6 Licencias Hematos para portátil servidor

1 Licencia de la aplicación Pheno

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

Centro Regional de Hemodonación

Al margen de los puntos anteriores, se dará soporte puntual en dudas de la configuración de la estación de contingencia del CRH.

Dentro del contrato de mantenimiento, especifica dos actualizaciones de versión de Hematos IIG por año. Medinfo realizará el envío regular, a través de Atos, de la última versión de Hematos IIG, junto con un documento donde se describirán las modificaciones desarrolladas, correcciones realizadas o nuevas funcionalidades añadidas en la nueva versión.

**Puntuación apartado: 10 puntos.**

### **Plan de soporte y metodología empleada por el licitador para el servicio junto con los mecanismos de integración, comunicación y transmisión del conocimiento para la resolución de incidencias con el centro. Hasta 10 puntos.**

Presenta las características y funcionamiento del soporte de acuerdo a lo solicitado en el PPT

El servicio de atención comprende la asistencia en una franja 8x5: Esto es los días laborables autonómicos o locales en horario propuesto de 9h a 17h.

Tipo Cobertura

Incidencias / Peticiones 8hx5 (Lunes a Viernes laborables)

Para utilizar estos canales de atención y en especial para asegurar que sea realmente efectivo, deben cumplirse unos prerequisites y debe seguirse un procedimiento definido.

Especifica los prerequisites y funcionamiento del servicio de atención, detallando el primer y segundo nivel del servicio, siendo este segundo nivel para casos particulares del soporte y peticiones de desarrollo adicional o de corrección de fuentes del programa. Tipifica el tipo de incidencias, se realizará una categorización de su prioridad. Las incidencias se categorizaran como normales o de urgencia.

Las incidencias categorizadas como de urgencia se clasificarán a su vez en dos tipos: Urgencia crítica o Urgencia excepcional.





Facilita un cuadro del tipo de incidencia, tiempo de resolución y si se admiten soluciones temporales o no.

Detalla las excepciones del servicio considerando dichas excepciones como servicios fuera de contrato o imputables a la bolsa de horas incluidas en el contrato.

Estructura todo lo relativo a la formación del entorno hematos dirigido al colectivo y si procede a formación específica.

Documenta los costes adicionales por hora y categoría profesional por si se realizan tareas no incluidas en el contrato.

Presenta los medios de acceso al servicio, sus recursos y su disponibilidad a través de móvil o correo electrónico.

**Puntuación apartado: 10 puntos.**

**Documentación de la organización del proyecto, especialmente la utilización y grado de conocimientos de los recursos implicados en el mismo. Hasta 5 puntos.**

Aporta un Director técnico o Jefe de proyecto que será el responsable de todas las actuaciones que se necesiten, presentando un informe completo de las incidencias y resoluciones a final de año.

Un coordinador del servicio para poder asegurar el correcto seguimiento y control de los trabajos desarrollados.

Presenta un Consultor / Analista que contará con las acreditaciones y certificaciones máximas exigibles, siendo poseedor de la certificación HEMO / HEMA de MEDINFO que acredita el máximo conocimiento del ERP Hematos IIG.

Dentro del servicio se incluirá tras cada actualización o migración o a solicitud del cliente, la entrega de la siguiente documentación:

- Documentación de los trabajos realizados, configuraciones, desarrollos, ficheros, tareas implicadas en la integración de hematos y de una aplicación externa.
- Manuales de usuario y funcionales específicos.
- Muestras de listados y documentación, (cartas, convocatorias, listados, estadísticas, etc...).
- Manuales de esquema, de sistemas y documentos resumen de pruebas junto con actas periódicas de las fases del proyecto con el cuadro de mando, sus tareas, estado y sus responsables.

**Puntuación apartado: 5 puntos.**

**Presentación de acciones destinadas a un mejor conocimiento por parte de los usuarios de la aplicación y que suponga una mejora continua de formación del personal. Hasta 5 puntos.**

Destaca de manera específica una serie de cursos de acciones de formación, categorizando los mismos según sea el tipo de usuaria al que va destinado y teniendo en cuenta el número total de horas del curso.





Curso de iniciación: describe el funcionamiento del centro y sus nociones básicas con una duración de 8 horas.

Curso de usuario: descripción de las funcionalidades de uso cotidiano en Hematos por módulo. Promoción. Hemodonación. Laboratorio. Distribución. Uso de la aplicación Pheno. 18 horas.

Curso de usuario avanzado: Descripción de las funcionalidades de uso más especializado en Hematos. Facturación. 18 horas

Curso de administrador Hematos 1.Revisión de los principales parámetros de cada módulo de Hematos: Promoción, Donación, Laboratorio, Producción, Receptor. 24 horas.

Curso de administrador Hematos 2. Revisión de los parámetros avanzados y de presentación de Hematos: Claves globales, estructura de la BBDD. Repaso de todas las tablas en base al funcionamiento de los módulos y los parámetros. Configuración de la aplicación Pheno. 24 horas.

**Puntuación apartado: 4 puntos.**

**Adopción de medidas medioambientales que incremente la gestión de calidad de los procesos. Hasta 5 puntos.**

En relación con las medidas medioambientales, presenta las certificaciones de calidad más relevantes.

Certificado ISO 9001:2015

Certificado ISO 9001:2008

Certificado ISO 14001:2004

**Puntuación apartado: 3 puntos.**

<b>Total Calidad Oferta técnica:</b>
--------------------------------------

<b>42 puntos</b>
------------------

Murcia (fechado y firmado electrónicamente al margen)  
Director de Gestión y Servicios Generales del CRH.

