

Área de Concursos

**ADQUISICIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRAL PARA MANTENIMIENTO DEL
COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Concursos

ÍNDICE

1. DESCRIPCIÓN	3
1.1. Objeto	3
1.2. Requisitos funcionales	4
1.3. Requisitos técnicos.....	4
1.4. Integración	4
1.5. Seguridad y protección de datos	5
2. GESTIÓN DEL CAMBIO.....	6
2.1. Plan de implantación	6
2.2. Plan de soporte.....	7
2.3. Confidencialidad.....	8
2.4. Supervisión y control	8
3. FORMACIÓN.....	8
4. PROPIEDAD INTELECTUAL Y TRANSFERENCIAS TECNOLÓGICAS	9
5. DIRECCIÓN	10
5.1. Director del Proyecto.....	11
5.2. Grupo técnico de seguimiento.....	11
6. DOCUMENTACIÓN.....	11

Área de Concursos

1. DESCRIPCIÓN

1.1. Objeto.

Es objeto del presente expediente la adquisición y puesta en marcha de un Sistema de Gestión Integral que cubra todas las necesidades del Servicio de Mantenimiento del Complejo Asistencial de León.

En particular, el adjudicatario vendrá obligado a ejecutar las siguientes prestaciones:

- Descripción de la solución con la infraestructura técnica asociada y las tareas incluidas en el proyecto de instalación.
- La solución deberá englobar los siguientes módulos:
 - El inventario
 - Gestión gráfica de bienes
 - Órdenes de trabajo
 - Mantenimiento preventivo
 - Gestión de Contratos
 - Control de obras
 - Gestión de almacén
 - Gestión de compras
 - Gestión de calidad
 - Control de turnos
 - Cuadro de mandos – Data Warehouse
- Puesta en marcha del Sistema de Gestión Integral (en adelante SGI) para Mantenimiento, que comprenderá:
 - La implantación, incluyendo si fuera necesario la instalación y puesta en funcionamiento de los gestores de bases de datos, del software y del hardware de los equipos necesarios, en coordinación con la Dirección del Proyecto. La adquisición del hardware no forma parte del objeto del presente concurso. Las licencias del Gestor de Base de Datos serán aportadas por el Complejo Asistencial de León si se trata de licencias Oracle o Informix, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier otra solución.
 - La migración y saneamiento de los datos existentes en los sistemas de información actuales, y realización de la carga de dichos datos al nuevo sistema manteniendo la integridad y completitud de la información.
 - La prestación de soporte in situ de la aplicación durante el plazo de ejecución del contrato.
 - La formación de todos los usuarios del sistema, realizando un plan de formación completo atendiendo a los criterios descritos en el apartado "FORMACIÓN" de este pliego.

Área de Concursos

- La solución que permita automatizar procesos de gestión además de estar diseñada para ahorrar tiempo y recursos, reduciendo los costes, descentralizado tareas automatizando procesos y proporcionando información correcta y actualizada.
- Gestión de activos-equipos, instalaciones o elementos constructivos y su posterior aplicación con los distintos tipos de mantenimiento a que deban ser sometidos.
- La solución incluirá una licencia de uso que se instalará en todos los puestos que se consideren oportunos y necesarios por la dirección (número de licencias ilimitado dentro de las instalaciones del Complejo Asistencial de León). Asimismo incluirá, de acuerdo con la Dirección del Centro, un número licencias para la base de datos SQL-Server, que en ningún caso será inferior a 15.

1.2. Requisitos funcionales.

La aplicación deberá ser multicentro.

El SGI debe ser el adecuado para el Servicio de Mantenimiento del Complejo Asistencial de León, preparado para un entorno de trabajo de alta disponibilidad autónomo y con los elementos necesarios para la gestión de la actividad.

Debe ser flexible en cuanto a la adecuación funcional de cada área de actividad, adecuándose a los procedimientos establecidos y a las posibles mejoras que sobre ellos se puedan realizar permitiendo la gestión de los diferentes centros (hospital y centros de especialidades) de un modo diferenciado. Todas estas adecuaciones deben ser configurables por el administrador del sistema.

En ninguna parte de la aplicación podrá aparecer ningún logotipo comercial, incluido el del adjudicatario, sin previo consentimiento por parte del Complejo Asistencial de León.

Funcionamiento ininterrumpido 24x7x365 e integración en el entorno de virtualización global del Complejo Asistencial de León.

1.3. Requisitos técnicos.

Entorno Web, sencillo e intuitivo con funcionamiento indistinto de ratón o teclado. Dispondrá de acceso ilimitado de usuarios ya sean del propio Hospital, Centros de Especialidades, Centros de Salud u otros organismos pertenecientes y/o dependientes del Complejo Asistencial de León y/o autorizados por este, no viéndose por el concepto de licencias.

El nº total de licencias será ilimitado para el funcionamiento de máximo acceso desde todos los puntos del Área de Salud. Dispondrá de un sistema automático de actualización de versiones que garantice un tiempo de parada mínimo del sistema.

La aplicación deberá integrarse en el mayor grado posible en el entorno tecnológico definido por el SACYL:

Área de Concursos

BB.DD.: Informix u Oracle.

S.O.: Linux

Lenguaje de programación: JAVA

Servidor de aplicaciones: JBOSS

Autenticación y validación de usuarios: LDAP.

1.4. Integración.

El Sistema de Gestión Integral dispondrá de un sistema avanzado de conectividad que permita intercambio de datos con cualquier sistema que haya o que se implemente en el futuro. La integración entre el SGI y el resto de sistemas se desarrollará sobre la base de la Estrategia de Integración del Complejo Asistencial de León y que está caracterizada por:

- Utilización de una política de integración propia del Complejo Asistencial de León para el desarrollo de todas las interfaces identificadas por las áreas funcionales actuales o las que en futuro puedan surgir.
- Existencia de una Oficina Técnica de Integración responsable de la ejecución de las siguientes actividades, necesarias para el desarrollo de las interfaces:
 - Identificación de necesidades de integración.
 - Diseño, desarrollo y mantenimiento de la Arquitectura tecnológica de Integración.
 - Diseño de los procesos y el work-flow de soporte asociados a las interfaces.
 - Supervisar la correcta utilización de las guías de integración por parte de los proveedores.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar, dentro del alcance del proyecto y de forma coordinada con el Director de Proyecto, los procesos de extracción, consulta de registros, carga, alta, modificación y baja de registros y presentación de información que está asociada a las interfaces necesarias para la integración con las aplicaciones del Complejo Asistencial de León y las corporativas de la Gerencia Regional de Salud.

Frente a cambios de versión y actualizaciones en el sistema SGI, la empresa adjudicataria deberá revisar y garantizar el funcionamiento de todas las interfaces desarrolladas en el marco del proyecto, sin que ello suponga coste adicional para el Complejo Asistencial de León.

1.5. Seguridad y protección de datos.

El SGI se adecuará a los procedimientos y recomendaciones de seguridad de la Gerencia Regional de Salud, especialmente a las indicadas en el documento "POLÍTICAS DE SEGURIDAD". El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal así como en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que

Área de Concursos

contengan datos de carácter personal. Serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos, que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programarán las acciones necesarias, así como a proporcionar los medios necesarios desde el punto de vista de las infraestructuras, su equipamiento en hardware y software, documentación, producción de informes, memorias, planes de seguridad, etc., o cualquier tipo de requerimiento de obligado cumplimiento. El adjudicatario deberá proporcionar al Director del Proyecto una relación de ficheros con datos de carácter personal, y desarrollar las acciones pertinentes para el cumplimiento de la mencionada normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, tanto en el momento de inicio de actividad como durante la ejecución del contrato. El adjudicatario se compromete a mantener absoluta confidencialidad y a no revelar o ceder datos, ni aún para su conservación, o documentos proporcionados por la Administración o copia de los mismos a terceros, para cualquier otro uso no previsto como necesario en los presentes pliegos, especialmente los datos de carácter personal. Los licitadores no podrán hacer uso de la información que se suministra en la documentación de este concurso, para otros fines que su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas. Se prohíbe expresamente la utilización de análisis funcionales o de requerimientos en beneficio propio de las personas físicas o jurídicas que retiren tal documentación anexa a los presentes pliegos.

2. GESTIÓN DEL CAMBIO

2.1. Plan de implantación.

Las empresas licitadoras presentarán un plan de trabajo donde se describirán de un modo detallado los servicios ofertados orientados a apoyar y facilitar la implantación. Este plan debe contemplar:

- Cronograma de ejecución con indicación detallada de los trabajos tareas y responsables. Dicho cronograma no podrá extenderse a un periodo superior a 2 meses.
- Número y características del equipo de trabajo.
- Metodología para la gestión del cambio.
- Seguimiento y control de calidad.

La implantación de SGI incluirá un período de transición en el que las nuevas aplicaciones se adapten a los circuitos de trabajo y a las necesidades organizativas del Complejo Asistencial de León, obligándose el adjudicatario a la modificación de aquellos aspectos del software que sean necesarios, al menos para mantener la operatividad de la que actualmente se dispone.

Así mismo las empresas licitadoras detallarán un Plan de Migración, con expresión de la metodología a utilizar, la estimación tiempos, un sistema de pruebas y cualquier otro aspecto que deba ser considerado. Este plan tiene como objetivo la migración y saneamiento de los datos existentes en los sistemas de información actuales y la

Área de Concursos

realización de la carga de dichos datos al nuevo sistema, manteniendo la integridad y completitud de la información.

2.2. Plan de soporte.

Las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Mantenimiento y Soporte dentro del alcance de este contrato que comprenda el mantenimiento y soporte a usuarios durante la puesta en marcha del SGI y su posterior periodo de garantía. Los niveles de servicio se ajustarán a las siguientes especificaciones técnicas:

El adjudicatario está obligado a garantizar el tiempo de resolución ante cualquier incidencia. Las incidencias detectadas en el uso del programa serán comunicadas al responsable de la implantación a través de la Oficina Técnica de Integración.

El Complejo Asistencial de León ha catalogado las incidencias según los siguientes niveles de gravedad:

1. Muy alta: interrumpe la prestación del servicio sin alternativa de funcionamiento.
2. Alta: interrumpe la prestación del servicio con alternativas de funcionamiento.
3. Leve: No interrumpe la prestación del servicio.

Los tiempos de resolución de las incidencias son:

Nivel de gravedad	Tiempo máximo
Muy alta	50 minutos
Alta	3 horas
Leve	12 horas

Con anterioridad a la finalización de periodo de garantía el adjudicatario se compromete a transferir a la Oficina Técnica de Integración del Complejo Asistencial de León el conocimiento necesario para la cesión a la citada unidad de los servicios de soporte de nivel 1, 2 y 3. A este respecto los niveles de soporte se definen como sigue:

- Nivel 1. Corresponden a problemas menores que son resueltos directamente en el momento del registro bien por su bajo nivel de dificultad o por la calidad de la BBDD de conocimiento (incidencias repetidas).
- Nivel 2. Problemas que precisan de la intervención de un especialista.
- Nivel 3. Problemas con una complejidad cuyo conocimiento esta en el proveedor.

Asimismo, las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Mantenimiento y Soporte para el periodo de postgarantía, con detalle de las prestaciones comprendidas y su coste.

2.3. Confidencialidad.

Área de Concursos

El adjudicatario se compromete a no suministrar información ni revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto como necesario en los presentes Pliegos, así como cumplir en todo momentos la legislación existente en materia de protección de datos.

Los licitadores no harán uso de la información que se suministra en la documentación de este expediente para otros fines que su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de los mismos a terceros.

El adjudicatario declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Igualmente serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de la norma anterior en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato que puedan estarlo durante su vigencia. El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas se emanan, para lo cual realizará las acciones necesarias.

2.4. Supervisión y control.

Corresponde al Complejo Asistencial de León supervisar y dirigir los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Complejo Asistencial de León designará un Director del Proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente Pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto 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 y herramientas utilizados para resolverlos.

3. FORMACIÓN

Considerando el ámbito y complejidad del proyecto la formación es un pilar básico del éxito del mismo. Una buena formación garantiza un uso adecuado de los programas, un buen funcionamiento de los sistemas y facilita una buena aceptación de los nuevos sistemas por parte de los profesionales.

El plan de formación debe considerar los siguientes aspectos:

- Formación básica, siempre que se precise.
- Formación técnica y metodológica. Sobre la organización de los sistemas, lo conceptos, los atributos, las relaciones y flujos de los diferentes procesos, etc.
- Formación práctica sobre el uso las diferentes herramientas.

Área de Concursos

- Reciclaje y formación continuada.

Atendiendo a los niveles de formación, se deben contemplar al menos los siguientes:

- Formación de usuarios.
- Formación de responsables de aplicaciones.
- Formación para administradores de sistemas.

Según los tipos de formación distinguimos:

- Formación presencial para los usuarios de la aplicación. Se deben realizar todos los cursos presenciales necesarios para dotar a los usuarios de las aplicaciones de los conocimientos para realizar sus funciones de forma eficaz.

El profesorado de todos los cursos debe tener experiencia en formación informática.

El adjudicatario deberá presentar un plan de formación para todos los sistemas que fueren necesarios, acorde a las indicaciones de los puntos anteriores y que incluya:

- Descripción detallada del contenido del curso.
- Duración del curso.
- Número máximo de asistentes al curso.
- Perfil profesional de los asistentes.
- Número de ediciones previstas.
- Material y recursos necesarios.
- Documentación a entregar.
- Perfil profesional del profesor.
- Plan de calidad y de evaluación.

Para la realización de la formación, la Dirección del Proyecto decidirá las fechas y lugares de realización de los cursos. Si la duración es demasiado extensa o el impacto en el funcionamiento de las unidades es muy grande, a juicio de la Dirección de Proyecto, se podrá tomar la decisión de dividir los cursos en diferentes módulos o de hacer ediciones básicas y avanzadas.

Los manuales y documentación de los cursos se presentarán en formato papel, y en formato electrónico. Es obligatorio que este en lenguaje castellano. Debe existir un manual para cada curso.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

El adjudicatario reconoce expresamente, en su condición de socio tecnológico, que la elaboración de los programas y documentos complementarios, que se desarrollen específicamente para la implantación en el Complejo Asistencial de León, por los firmantes durante la ejecución del contrato forman parte de una obra colectiva cuya titularidad corresponderá en exclusiva a la Gerencia Regional de Salud en virtud del contrato administrativo resultante del presente procedimiento.

En consecuencia, y a los efectos de lo previsto en los artículos 8 y 97 de la Ley de Propiedad Intelectual (Texto Refundido Aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril) la Gerencia Regional de Salud será la persona jurídica a la que le

Área de Concursos

corresponderá la titularidad de todos los derechos morales y patrimoniales que la Ley atribuye al titular de una obra colectiva sobre los programas, aplicaciones y documentos complementarios que se elaboren en ejecución del presente contrato, en particular, los de reproducción, distribución y transformación.

En consecuencia, el adjudicatario reconoce expresamente que su contribución al resultado de las obras colectivas creada por iniciativa y bajo la coordinación de la Gerencia Regional de Salud en ejecución del contrato, no le hace acreedor de derechos de propiedad intelectual sobre el conjunto de los programas y documentos complementarios realizados en ejecución del presente contrato, que serán considerados como creaciones únicas y autónomas.

Además el adjudicatario se compromete a:

- Facilitar a las personas designadas por el Complejo Asistencial de León, durante la ejecución del contrato, 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 y herramientas utilizados para resolverlos.
- Realizar la efectiva transferencia al Complejo Asistencial de León de los programas y documentos complementarios que se desarrollen como creaciones autónomas en ejecución del contrato y en particular, todos aquellos elementos que permitan al Complejo Asistencial de León ejercer los derechos de explotación y transformación que la normativa vigente atribuye al titular de la propiedad intelectual de las obras colectivas resultantes. En concreto, el adjudicatario deberá proporcionar al Complejo Asistencial de León el código fuente de las aplicaciones, las herramientas necesarias para su gestión y para el pleno disfrute del derecho de uso, reproducción, distribución y transformación.
- Impartir la formación técnica de arquitectura y diseño de la aplicación.

5. DIRECCIÓN

Corresponde a la Dirección Gerencia del Complejo Asistencial de León, dirigir y supervisar los trabajos, introducir las modificaciones que convenga realizar, así como proceder a su aprobación y recepción.

El seguimiento del desarrollo del proyecto será realizado por el Director del Proyecto, quien será el responsable de la recepción, evaluación y aprobación de los resultados en cada fase, de acuerdo con lo establecido en el texto de la documentación de este pliego y las documentaciones que recoja la oferta adjudicataria.

5.1. Director del Proyecto.

La Dirección Gerencia del Complejo Asistencial de León designará un Director del Proyecto cuyas funciones serán las siguientes:

- Recibir toda la documentación del adjudicatario, dar por concluidas las fases del mismo, aprobar y recepcionar los productos resultantes de las respectivas fases.

Área de Concursos

- Supervisar, coordinar la realización y desarrollo de los trabajos y dar conformidad a los resultados, actas de reuniones y documentos finales de la realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Exigir al adjudicatario la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias para asegurar el buen fin del objeto del contrato, de su puesta en funcionamiento y del nivel de calidad resultante.

La Dirección Gerencia del Complejo Asistencial de León podrá sustituir en cualquier fase del Proyecto al Director del Proyecto. Por su parte, el Director del Proyecto podrá delegar sus funciones en una o varias personas de su equipo. Así mismo, podrá incorporar las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo, en cualquier momento, durante la ejecución del contrato.

5.2. Grupo técnico de seguimiento.

El Grupo Técnico de Seguimiento estará constituido por personas designadas por el Director del Proyecto entre los miembros Complejo Asistencial de León, y su función será la de supervisión directa del desarrollo de los trabajos.

6. DOCUMENTACIÓN

La documentación técnica a entregar por parte del adjudicatario es la siguiente:

- Documento de especificaciones de diseño funcional.
- Documento de diseño técnico: Modelo de datos y Modelo de Procesos.
- Documentación técnica de programación: esta documentación estará orientada como ayuda al mantenimiento.
- Manual de usuario de la aplicación.
- Manual de administración del sistema.
- Manual de Seguridad (incluido Plan de Contingencia).

León, 8 de octubre de 2007.

**LA SUBDIRECTORA DE GESTIÓN
DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN**

Fdo.: Eva M.^a Santos Flórez