

MEMORIA

**OBJETO: MANTENIMIENTO DE SISTEMA ADVANCE VISUALIZATION WORKSPACE PHILIPS
(ANÁLISIS Y POSTPROCESO) EN LA OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES.**

UNIDAD: RADIOLOGÍA

CECO: 664800

PERIODO DE LICITACIÓN: 01/01/2025 a 31/12/2027 (36 meses)

PRÓRROGA POSIBLE: 24 meses.

IMPORTE DEL GASTO: 101.700,00 € (IVA no incluido) total por 36 meses.

IMPORTE ANUAL: 33.900,00 € (IVA no incluido) total por 12 meses.

Al órgano de contratación:

Ésta Unidad pretende iniciar la tramitación del Expediente Administrativo, cuya fundamentación se expone a continuación:

FUNDAMENTACIÓN:

Asegurar el mantenimiento del Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso) en óptimas condiciones.

La virtualización del servidor de proceso IntelliSpace Portal, y licencias para 10 usuarios concurrentes para el procesamiento de las imágenes digitales en el Hospital Universitario Cruces.

Debido a la especificidad del equipamiento, el mantenimiento debe tramitarse por exclusividad con el fabricante, Philips Ibérica S.A. CIF: A-28017143.

Cruces, 05 de diciembre de 2024

 **Servicio Ingeniería Biomedica**

GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES
Fdo.: Lorena Bermejo Menacho
INGENIARITZA BIOMEDIKAKOA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA ADVANCE VISUALIZATION WORKSPACE PHILIPS (ANÁLISIS Y POSTPROCESO) EN LA OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES.

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El adjudicatario del presente contrato se compromete a mantener el Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso) instalado en el Hospital Universitario Cruces en correctas condiciones de funcionamiento, según los términos de éste Contrato. A éste efecto se realizarán la revisión anual con carácter preventivo (en función del programa de mantenimiento que el adjudicatario presentará). Se incluyen además las intervenciones de mantenimiento correctivo y predictivo con las actualizaciones de software a la última versión disponible, quedando comprendidos en el importe de éste contrato los costes de mano de obra, gastos de desplazamiento y la virtualización del servidor actual.

2. GARANTÍA DE SERVICIO

Dado que el tipo de servicios descritos en este pliego, mantenimiento del software objeto del contrato es un producto licenciado y, por tanto, propiedad de la empresa fabricante; para garantizar que la empresa adjudicataria puede realizar los trabajos, 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.

3. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ADVANCE VISUALIZATION WORKSPACE PHILIPS (ANÁLISIS Y POSTPROCESO).

Durante la duración del presente contrato el mantenimiento del Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso) comprenderá lo siguiente:

3.1 Mantenimiento correctivo

Se entiende por Mantenimiento Correctivo los trabajos realizados por el adjudicatario, encaminados a resolver errores de los programas en explotación, bien reportadas por la OSI EEC mediante los mecanismos detallados en el apartado incidencias, o bien por el control de calidad del fabricante o el adjudicatario.

El adjudicatario recibirá la notificación de incidencias detectadas desde la OSIEEC, tanto desde el Servicio de Informática, en su generalidad, como puntualmente, desde el Servicio de Ingeniería Biomédica, por los canales que se determine. Deberá gestionar estas incidencias según se especifica más adelante en este pliego, y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas.

3.1.1 Gestión de incidencias

El reporte y seguimiento de incidencias se realizará por el adjudicatario a Ingeniería Biomédica y al Servicio de Informática mediante los mecanismos que establezca la OSI EEC, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.

El horario para atención de incidencias deberá ser como mínimo:

- Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas (1 de octubre a 30 de junio)
- Lunes a jueves de 8:00 a 16:30 horas (1 de julio al 31 de agosto)
- Viernes de 8:00 a 14:00 horas (1 de julio al 31 de agosto)

El adjudicatario deberá facilitar un nº de teléfono de contacto y un email para la comunicación de todas las incidencias relacionadas con el contrato.

3.2 Mantenimiento preventivo

El adjudicatario, periódicamente, comprobará el correcto funcionamiento del Sistema, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista.

Se requiere que el adjudicatario destine una parte de sus recursos a actuaciones preventivas de tal forma que se anticipe en la resolución de los problemas y en la mejora de las prestaciones. Esto implicará, entre otras cosas:

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones del producto o del proceso para mejorar los resultados.
- Identificación de fallos repetitivos que impliquen un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual, efectuando las recomendaciones sobre el mismo.

3.3 Mantenimiento evolutivo

El adjudicatario, instalará sin cargo tanto los parches de corrección de errores (versiones menores – FCOs y parches) como evoluciones mayores (versiones mayores – SW Upgrades).

En la primera actualización Philips migrará el sistema actual, desde el servidor Hardware actual a la infraestructura virtual puesta a disposición por Osakidetza, con todos los servicios técnicos y de formación para la ejecución de este cambio, ya sean in situ o remoto.

En ejecuciones siguientes de este mantenimiento evolutivo y cambios de versión mayor se incluirán dos jornadas presenciales consecutivas de refresco de formación. Se entregará el manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión. Y la guía de instalación y administración del software instalado.

3.4 DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario se compromete a realizar las actividades que se relacionan a continuación:

- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del Sistema.
- Conexiones remotas al Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso), para su seguimiento.
- Asistencia técnica remota a través de conexión de red de servicio remoto para diagnosticar y resolver incidencias y actualizaciones del Software.
- Asistencia técnica in situ, en caso de que la asistencia remota no logre solucionar los problemas detectados. Philips podrá solicitar la ayuda del usuario principal o del administrador del sistema de cliente.

4. PERIODO DE COBERTURA

El período de cobertura del presente Contrato será desde 1 de enero de 2025 hasta la 31 de diciembre de 2027, pudiéndose prorrogar hasta otros 24 meses sucesivos.

5. RESPONSABILIDADES DEL ADJUDICATARIO.

De conformidad con lo establecido en el punto primero, el adjudicatario se compromete a:

- a) Efectuar las revisiones anuales recomendadas por el fabricante con carácter preventivo para mantener en perfecto uso y en condiciones óptimas el sistema.
- b) Reparar las averías comunicadas por el Hospital a través de su Servicio de Informática, Servicio de Ingeniería Biomédica o por los usuarios a través de la línea telefónica habilitada para incidencias.
- c) Instalar todas aquellas modificaciones y actualizaciones de software determinadas por el fabricante de los equipos.
- d) Asegurar el soporte técnico tanto vía telefónica como vía web, hasta la resolución de la incidencia.
- e) Asegurar la asistencia técnica in situ, en caso de ser necesaria.

6. EQUIPO DE TRABAJO DEL ADJUDICATARIO

El equipo de trabajo para la ejecución de los trabajos deberá estar compuesto por personas relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente formados.

Para poder realizar las tareas de este pliego, el equipo de trabajo deberá estar debidamente homologado o certificado por el fabricante del producto. El personal de soporte deberá tener un dominio y formación sobre el aplicativo objeto de este 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.

7. COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO E INFORMES

7.1 Coordinación

Por parte de la OSI EEC la jefatura de Ingeniería Biomédica realizará la coordinación y el seguimiento del contrato entre cuyas funciones, en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Ser el punto de contacto habitual entre el adjudicatario y la OSI EEC a efectos operativos y de planificación y seguimiento del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Planificación y seguimiento de las actividades periódicas de revisión por parte del Adjudicatario.
- El adjudicatario deberá indicar cualquier defecto de la instalación o equipo que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético o pueda ser motivo de una avería futura, debiendo presentar los informes técnico-económicos necesarios para corregirlo con la suficiente antelación.
- Cualquier reparación que implique un gasto económico adicional será ejecutada por el adjudicatario, previo presupuesto presentado en el Servicio de Ingeniería Biomédica del Hospital y tras el conforme del Centro Sanitario.
- El Hospital no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de Contrato que no cuente con el conforme previo del Hospital a través de su Servicio de Ingeniería Biomédica, y en consecuencia, de los gastos que se hubieran producido.
- En el desarrollo de los trabajos objeto del presente Contrato será de obligado cumplimiento toda la actual normativa legal de carácter técnico y de protección de datos vigente.

7.2 Planificación

Al comienzo de la vigencia del Contrato, El Adjudicatario entregará a los Responsables del Hospital una Planificación, consensuada con la jefatura del Servicio de Ingeniería Biomédica, para la ejecución de las rutinas de mantenimiento preventivo.

7.3 Informe Anual

Con carácter anual, el Adjudicatario entregará puntualmente al Servicio de Ingeniería Biomédica del Hospital el siguiente informe, que deberá ser en formato electrónico/digital:

Título del informe: ***Memoria Anual a la Dirección de la Actividad de Asistencia Técnica del Adjudicatario en la OSI EEC***

Dirigido a: ***Jefatura del Servicio Ingeniería Biomédica.***

El contenido recogerá, al menos, lo siguiente:

a) Informe general de actividad

- Tiempos de resolución de incidencias según tipo
- Tiempos de Respuesta
- Nº total de incidencias realizadas por tipo
- Lista de incidencias abiertas y resueltas por tipo.
- Actividades de soporte realizadas

b) Indicadores Claves de Eficiencia:

- Tiempo Medio de Respuesta
- Tiempo de resolución Promedio

c) Otras Actividades realizadas

- Actualizaciones.
- Mejoras en el software
- Parches, etc.

d) Incidencias destacables durante el año

e) Resumen y Conclusiones de la actividad del año

7.3.1 Otros Informes

A parte de estos informes, se emitirán todos aquellos que se estime oportuno para resaltar ciertas incidencias o que sean solicitados por el Hospital. Así mismo, los puntos listados constituyen una relación de mínimos, pudiéndose incluir otros de interés para la Dirección del Hospital.

8. EXCLUSIONES

Los Servicios previstos en el presente Contrato no incluyen las reparaciones por daños resultantes de:

- Problemas derivados de la red y/o infraestructura de comunicaciones.
- Incidencias causadas por software de terceros, instalado sin la aprobación escrita de Philips.
- Actualizaciones de software de terceros no proporcionado por Philips.
- Cualquier Hardware adicional o Software de terceros necesario para realizar actualizaciones o extensiones de versión del sistema.
- Actualizaciones de firmware o BIOS para el equipamiento Hardware.
- Aseguramiento o restablecimiento de datos o software específicos del cliente
- Restablecimiento, análisis o mantenimiento de problemas derivados de la inclusión de software no proporcionado por Philips Cuidado de la Salud en estaciones de trabajo.
- Instalaciones o ampliaciones de ningún equipamiento hardware o software no incluido en el presente contrato.
- Cambios de localización o ubicación o cualquier modificación en la instalación o infraestructura del equipamiento mantenido descrito del presente contrato salvo acuerdo previo entre las partes.
- Reparación de daños o aumento en el tiempo de servicio derivados del desplazamiento negligencia o uso indebido en la instalación, reubicación o eliminación de elementos software, configuración o dispositivos siempre que estas acciones sean realizadas por personal ajeno a Philips Cuidado de la Salud.
- Reparación de daños o aumento en el tiempo de servicio como consecuencia del empleo del equipamiento o software mantenido (descrito en la sección Descripción) para un uso distinto al fin para el que fueron diseñados y validados.
- Cualquier cambio de configuración relativo a las modalidades generadoras de imagen.

- El servicio de mantenimiento excluye la implementación de cualquier cambio en el sistema o la configuración del mismo, derivado de nuevos requisitos técnicos o legales, o normativos no aplicables en la fecha de comienzo de contrato.
- Influencias del entorno fuera de lo común (subidas o bajadas de tensión, sobretensión, campos magnéticos, fallos en la refrigeración o casos similares) o bien otros casos en los que no se puede hacer responsable al proveedor.
- Cualquier tarea relacionada con la formación de usuarios u otros servicios profesionales no descritos en la oferta técnica.
- El mantenimiento correctivo del Hardware.
- Mantenimiento de perfiles, usuarios, contraseñas de usuarios a nivel de capa de aplicación.

9. RESPONSABILIDADES DEL HOSPITAL.

La OSI EEC 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.

10. ESTADO DE LOS EQUIPOS.

Todos los equipos cubiertos por el presente Contrato se encuentran en perfectas condiciones de funcionamiento en la fecha de entrada en vigor del mismo. El adjudicatario tiene el derecho de inspeccionar los equipos con anterioridad a la firma de dicho Contrato, siendo por cuenta del Hospital cualquier reparación necesaria para la puesta a punto de los que se consideren como fuera de especificaciones.

11. ADICIONES DE NUEVO EQUIPO.

El Hospital podrá incorporar en todo momento nuevos equipos al presente Contrato, en las mismas condiciones que el equipo inicial, ajustándose consecuentemente el importe anual del mismo y facturando la parte proporcional por el tiempo a transcurrir hasta el próximo vencimiento anual.

ANEXO I – Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso)

Elementos sujetos a cobertura durante todo el contrato anual:

- 1 Sistema Advance Visualization Workspace Philips (análisis y postproceso) antiguo IntelliSpace Portal Enterprise (V11)
- Virtualización del Servidor de Proceso.
- Licenciamiento para uso de 10 usuarios concurrentes
- **Aplicaciones:**
 - 3D Modeling
 - CT Advanced Brain Perfusion
 - CT AVA Stenosis / Multi-Modality AVA
 - CT AVA Stent Planning
 - CT BP Time Insensitive Maps
 - CT Calcium Scoring
 - CT Comp Cardiac Analysis
 - CT Liver Analysis
 - CT Lung Nodule Analysis/Assessment
 - CT VC Electronic Cleansing
 - CT Virtual Colonoscopy
 - Enhanced Multimodality Tumor Tracking
 - MR Cardiac
 - MR Cardiac Temporal Enhancement
 - MR Cardiac Whole heart
 - MR Diffusion
 - MR Echo Accumulation
 - MR FiberTrak
 - MR IViewBOLD/MR Brain Function Analysis
 - MR Mobiview
 - MR Neuro Perfusion
 - MR Qflow
 - MR SpectroView
 - MR Subtraction
 - MR T1 Perfusion
 - Reporting