



MINISTERIO
DE DEFENSA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Modelo 2021
VER. 1

SECRETARÍA DE
ESTADO DE DEFENSA

DIRECCIÓN GENERAL CENTRO DE
SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Actualización y soporte técnico de las licencias software del Subsistema de Imagen Clínica del Sistema de Información de Sanidad del Ministerio de Defensa (SISANDEF) 2024-2027.



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente expediente es la contratación de la Actualización y soporte técnico de las licencias software del Subsistema de Imagen Clínica del Sistema de Información de Sanidad del Ministerio de Defensa (SISANDEF) 2024-2027.

2. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

El objeto del presente Pliego es establecer las condiciones técnicas con las que ha de realizarse el suministro de la actualización y soporte técnico de licencias “Software Only” (que incluye todos los aplicativos Centricity de Sistemas PACS, RIS, VNA/XDS, ORCHESTRATOR y AWSERVER tanto servidores como clientes) del subsistema de Imagen Clínica del Sistema de Información de Sanidad del Ministerio de Defensa (SISANDEF).

Adicionalmente se proporcionará licencia para diez (10) puestos extras de reconocimiento de voz y dictado digital (incluidos receptores físicos de voz).

2.1. Suministro

A continuación se recogen el tipo y número para la actualización del software y las licencias de los productos Software Only del fabricante GENERAL ELECTRIC, que la empresa adjudicataria deberá suministrar al Ministerio de Defensa:

Descripción	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Servidor PACS (IMS-STX): BBDD de PACS y almacenamiento de corto plazo.• Servidores DAS (DICOM Application Server): Interfaz con los equipos médicos.• Servidor UV de diagnóstico de imágenes para radiólogos.• Servidor ZFP de distribución de imágenes para clínicos.• Servidor de Archivo de Largo plazo.• Servidor de VNA/XDS• Servidor RIS: Servidor del Sistema de Información radiológica.	Licencia Corporativa Hospital Central de la Defensa “GOMEZ ULLA”

Adicionalmente se proporcionará licencia para diez (10) puestos extras de reconocimiento de voz y dictado digital.

Descripción	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Centricity RIS-i Speech Recognition Lic. for 1 user profile - Spain, Portugal, Latin America• Centricity RIS-i Digital Dictation Technology License SW• SPEECH MIKE PREMIUM TOUCH SMP3700	10



3. CONDICIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Para la ejecución del expediente la empresa adjudicataria se comprometerá a proporcionar las licencias, el software objeto del suministro así como las posteriores actualizaciones, el soporte técnico y los medios necesarios para adaptar y evolucionar el software “Software Only” del fabricante GENERAL ELECTRIC si es necesario.

3.1. Condiciones técnicas específicas de los suministros

La empresa adjudicataria suministrará las actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad, aplicación de parches críticos de todos los productos incluidos en este pliego.

La empresa adjudicataria se obliga a entregar las versiones mayores de productos y tecnología (que incluyen versiones generales de mantenimiento), versiones de funcionalidad seleccionada y documentación actualizada de los productos que se mencionan en este pliego, sin coste adicional alguno.

La empresa adjudicataria deberá establecer un medio electrónico para la comunicación con los responsables del MINISDEF, a través del cual se notifiquen las nuevas versiones disponibles del producto.

El periodo de cobertura para la actualización y soporte técnico incluido en el presente contrato será desde la fecha de formalización hasta el 30 de septiembre de 2027.

La empresa adjudicataria proporcionará soporte a todos los productos de este PPT, que incluirá:

A. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Se atenderán las recomendaciones del fabricante y contempla las actuaciones FUNDAMENTALES para el correcto funcionamiento de los equipos, persiguiendo objetivos básicos de optimización de la disponibilidad del subsistema.

Los mantenimientos preventivos se llevarán a cabo siempre durante el horario laboral, minimizando en todo lo posible el impacto sobre el funcionamiento de SISANDEF.

Constará de dos visitas anuales durante las cuales se llevarán a cabo las siguientes tareas a nivel de Software:

- Sistema Centricity RIS
 - Aplicación y base de datos Centricity RIS
 - Reconocimiento de voz y Centricity Speech Recognition
- Sistema Centricity PACS
 - Aplicación, base de datos y alta disponibilidad Centricity PACS
 - Impresión DICOM (en caso de existir)
 - Visor diagnóstico, Centricity UV
 - Visor clínico, Centricity ZFP
 - Largo plazo, Centricity Enterprise Archive
- Estaciones de trabajo
 - Cliente Centricity UV
 - Cliente Centricity RIS
- Sistema Centricity VNA/XDS
 - Aplicación y base de datos Centricity VNA/XDS



- Sistema Centricity Orchestrator Inteligencia Artificial
 - Aplicación, flujo de trabajo y disponibilidad Centricity Orchestrator AI
- Sistema AWSer Postproceso
 - Aplicación y base de datos Centricity AWSer

Una vez realizado el mantenimiento preventivo, se entregará al Responsable del Contrato el protocolo cumplimentado, indicando todos aquellos problemas encontrados y las acciones correctoras llevadas a cabo.

B. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Se podrá contactar con el adjudicatario a través de teléfono, fax o correo electrónico en los siguientes horarios para service desk y soporte remoto L-J: 08:00 - 17:30 y V: 08:00 – 14:00.

El análisis de la incidencia será realizado de forma telefónica entre un ingeniero del adjudicatario y el personal del Ministerio de Defensa usuario del subsistema y el tiempo máximo de respuesta telefónica será de 2 horas. Una vez realizado el primer diagnóstico y en el caso de que no haya sido posible solucionarlo de forma telefónica se procederá a desplazar un ingeniero al lugar de ejecución del contrato para realizar la actuación de forma presencial y el tiempo máximo de esta respuesta presencial será de 2 horas.

Dada la criticidad del Subsistema de Imagen clínica y el posible impacto que puede provocar su falta de disponibilidad el Adjudicatario deberá proporcionar extensión de horario en el soporte que tendrá como objeto resolver todas aquellas incidencias que imposibiliten completamente el desarrollo normal de la actividad fuera del horario laboral. Se incluirá contacto remoto telefónico en castellano 24x7 y de ser necesaria la presencia de un ingeniero en el lugar de ejecución del contrato para realizar alguna actuación de forma presencial, el tiempo máximo de esta respuesta presencial será de 2 horas.

La información detallada de la incidencia deberá entregarse mediante email al Responsable del Contrato.

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

4.1. Disponibilidad.

La disponibilidad del sistemas de información radiológica RIS/PACS está basada en el funcionamiento del equipo y del Software de los elementos descritos.

El porcentaje de disponibilidad, PD, se define como:

$$PD = (\text{Tiempo base} - \text{Tiempo indisponibilidad}) / \text{Tiempo Base} \times 100$$

Donde:

Tiempo base: 365 días anuales las 24 horas, exceptuando los días festivos y las horas de mantenimiento preventivo.

Tiempo de indisponibilidad: Tiempo comprendido entre la realización de una llamada para reparación y el momento en el cual los componentes críticos están funcionando de nuevo.

El porcentaje de disponibilidad anualmente deberá ser superior al 99,00 %.



4.2. ANS para el soporte técnico.

Tipo de Incidencia	Nivel de Severidad
Incidencia que afecta a funcionalidades críticas del servicio y/o afecta a 30% o más usuarios imposibilitando la correcta operativa del hospital. <ul style="list-style-type: none">– Imposibilidad de realizar cualquier tipo de informe en RIS.– Imposibilidad de visualizar cualquier tipo de estudio tanto reciente como previo.– Imposibilidad de acceso en las aplicaciones Centricity (RIS, UV, ZFP).– Imposibilidad de enviar imágenes desde las modalidades a PACS.– Imposibilidad de enviar la lista de trabajo para todas las modalidades.	Critica
Incidencia que afecta a funcionalidades secundarios del servicio y/o 10%-30% usuarios <ul style="list-style-type: none">– Problema en el envío de la lista de trabajo solo para ciertas modalidades.– Problema en el envío de imágenes a PACS solo para ciertas modalidades.– Problema en la recepción o envío de cierto tipo de mensajería HL7.– Problema en la visualización de algún tipo de estudio.	Alta
Incidencia que afecta a funcionalidades no críticas del servicio. <ul style="list-style-type: none">– Lentitud en la visualización o envío de imágenes.– Problemas en la grabación o impresión de cierto tipo de estudios.– Problemas relativos a los aplicativos Centricity en las estaciones de trabajo.– Problema para acceso de un usuario en concreto	Media

Los tiempos máximos para dar respuesta y resolución a las incidencias para el servicio de soporte deberán ser, dependiendo de su severidad, los especificados en los siguientes cuadros:

Horario de trabajo (L-J de 8:00 a 17:30, V de 8:00 a 14:00)

Nivel de Severidad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo reposición del servicio básico	Tiempo máximo resolución total de la avería
Critica	30 minutos	8 horas	24 horas
Alta	1 hora	12 horas	48 hora
Media	2 horas	24 horas	96 horas

Horario de guardia (L-J de 17:30 a 8:00, V de 14:00 a 24:00, S-D de 00:00 a 24:00 y Festivos)

Nivel de Severidad	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo reposición del servicio básico	Tiempo máximo resolución total de la avería
Critica	45 minutos	8 horas	48 horas
Alta	45 minutos	12 horas	72 hora

El Ministerio de Defensa podrá requerir el cumplimiento de los tiempos de resolución establecidos en aquellos casos en los que la incidencia sea causada por los productos GE instalados, achacables tanto al código como a la configuración de los elementos software.



5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1. Condiciones Generales

Para la ejecución del contrato, el adjudicatario se comprometerá a proporcionar los recursos, humanos y materiales ofertados, quedando condicionada cualquier subcontratación a la aprobación expresa por parte del Responsable del Contrato nombrado por el Ministerio de Defensa.

Conforme a lo establecido en el art. 308.2 de la LCSP “A la extinción de los contratos de servicios de soporte, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la entidad contratante”.

5.2. Gestión de los trabajos

La empresa adjudicataria designará a una persona como Responsable ante el Ministerio de Defensa para la ejecución y coordinación del Contrato, con la categoría y perfil adecuados, que actuará de interlocutor único ante el Responsable del Contrato.

5.3. Informes adicionales

El Responsable de Contrato podrá solicitar al Contratista, en cualquier momento, que presente informe adicional sobre asuntos específicos del contrato con el fin de estudiar con mayor profundidad aquellos aspectos que no queden suficientemente explicados o bien que estime que son relevantes para el desarrollo del Contrato.

5.4. Ejecución del soporte

El adjudicatario no podrá establecer relaciones directas con ninguna persona u órgano de la Administración, con motivo de este contrato. Si por necesidad de los servicios contratados se necesitaran esos contactos, se harán siempre por el Responsable del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato no podrán en ningún caso asumir funciones propias de la Administración, tales como las de dirección de proyectos o su representación.

Todo el personal asignado al contrato, que preste sus servicios en emplazamientos del Ministerio de Defensa, deberá guardar la debida compostura, tanto en su comportamiento como indumentaria.

5.5. Lugar de prestación del servicio

El lugar donde se ejecutarán las implantaciones, suministros y servicios objeto del presente contrato, será en las instalaciones del Centro de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CESTIC) del Ministerio de Defensa, en la calle Arturo Soria Nº 289 (28033 Madrid), o en cualquier otro lugar del término municipal de Madrid que determine el Ministerio de Defensa.

Como norma general, todas aquellas acciones conjuntas entre la empresa y el Ministerio de Defensa (entrevistas, reuniones...) se realizarán en las instalaciones del CESTIC del Ministerio de Defensa.



El contratista podrá realizar parte de los trabajos o servicios a desarrollar en el presente contrato en sus propias instalaciones, siempre que lo solicite y sea aceptado por el Responsable del Contrato.

El contratista para llevar a cabo la prestación del soporte, dotará al personal que realice los mismos, de los medios de seguridad y prevención a que hace referencia la legislación vigente en materia de Protección de Riesgos Laborales y, en las instalaciones del MINISDEF, durante el desarrollo y entrega de las prestaciones del servicio, deberá atenerse dicha empresa a la normativa del Ministerio de Defensa sobre la coordinación de actividades empresariales.

Si durante la prestación del servicio o los servicios objeto del contrato, o durante su entrega, el personal de la empresa y con el objeto de agilizar la prestación, podrá hacer uso de los servicios de cafetería y comedor que dispone el MINISDEF para su personal, conforme con las condiciones específicas establecidas para el uso de estos servicios por el personal externo.

5.6. Compatibilidad con el protocolo IPv6

“Todo sistema (hardware, software, firmware, etc.) o servicio relacionado directa o indirectamente con la transmisión, manipulación o procesamiento de información por medio del protocolo IP, independientemente del régimen bajo el cual se regule la relación con dicho elemento (adquisición, desarrollo, explotación, contratación, etc.), debe ser capaz de operar plenamente de acuerdo a los estándares comerciales establecidos para el protocolo “IPv6” y a los aspectos definidos en el RFC 2460 (Internet Protocol Version 6 Specification) y el resto de RFC relacionados con “IPv6”.

En esta circunstancia, el sistema o servicio debe mantener o mejorar los niveles de servicio, calidad y confianza preestablecidos, tanto con el protocolo “IPv4” como con “IPv6”, asimismo, la empresa adjudicataria del contrato deberá aportar, durante el periodo de garantía establecido o el que se marque en este Pliego, soporte técnico para ambos protocolos. Para cualquier excepción al uso o compatibilidad con “IPv6” será necesaria autorización explícita por parte del Órgano de Contratación.

EL CAPITÁN DE NAVÍO JEFE DE LA
DIVISIÓN DE DISEÑO Y
EVALUACIÓN DE ARQUITECTURAS

TENIENTE CORONEL DE LA UNIDAD
DE ESTRATEGIA, DEMANDA Y
CALIDAD DE LA SECRETERÍA
GENERAL DEL CESTIC
(Redactor)

EL CORONEL JEFE DE LA UNIDAD DE ESTRATEGIA, DEMANDA
Y CALIDAD DE LA SECRETERÍA GENERAL DEL CESTIC

